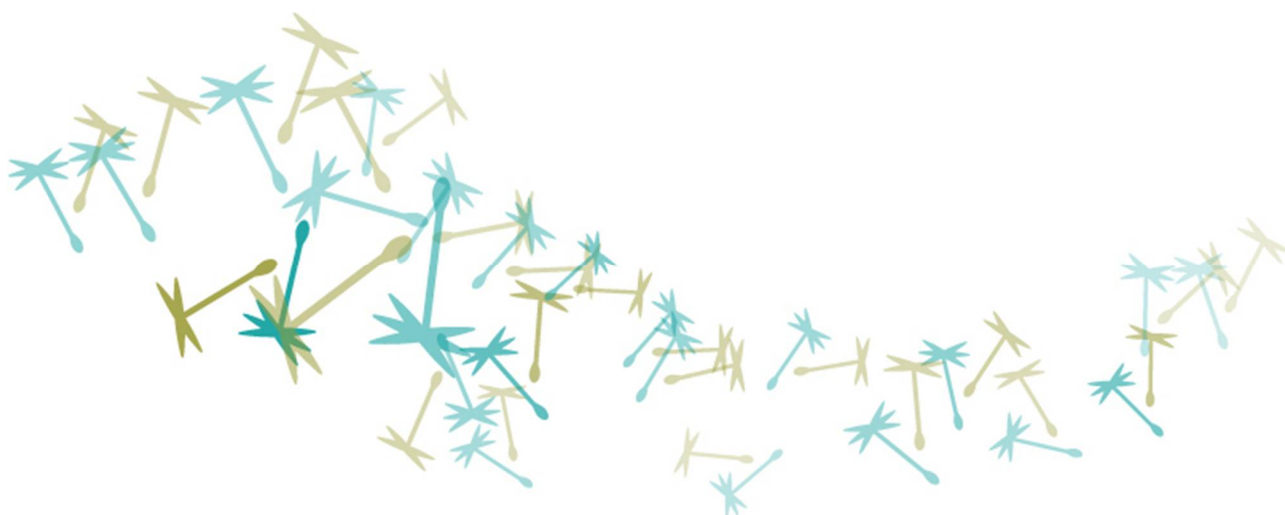


PLANTILLA DEL INFORME DEL BIEN COMÚN 5.0 BALANCE COMPLETO

Editor: Equipo de redactores de la Matriz EBC



Pie de imprenta

Fecha de realización: diciembre 2017

Redacción: Manfred Blachfellner, Angela Drosig-Plöckinger, Susanna Fieber, Gerd Hofielen, Lutz Knakrügge, Manfred Kofranek, Sigrid Koloo, Christian Loy, Christian Rütter, Dominik Sennes, Regina Sörgel, Moritz Teriete

Traducción: Eider Iturbe, Pedro Olazabal y Philipp Schuster

Corrección: María Amigo



Licencia Creative Commons: este material tiene una licencia Creative Commons en la versión 4.0 Internacional. Para consultar las condiciones de esta licencia, visita <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

Información general sobre la organización

Tipo de información	Datos de la organización
Nombre de la organización	Centro de psicología y Coaching Valencia S.L. (En adelante PSICO)
Forma jurídica	Sociedad limitada
Forma jurídica de la propiedad	Propietario único
Página web	https://www.centropsico.org/
Sector	Salud
Dirección	C/ Rei Martí L'Humà nº2, 46183 La Eliana (Valencia - España)
Personas empleadas	10: De las cuales 3 personas indefinidas y 3 autónomos.
Personas empleadas eq. a tiempo completo	0
Personas empleadas de ETT o temporada	Contrato prácticas 3 personas. Temporal: 1
Facturación	291.025,88 euros
Beneficio anual	8.948,28 euros
Periodo del informe	2020

No se dispone de filiales ni organizaciones asociadas.

Breve presentación de la organización

PSICO es una organización dedicada a ofrecer apoyo al neurodesarrollo, aprendizaje, desarrollo emocional y neuro-rehabilitación. Enfocado principalmente a niños/as. Trabajamos codo a codo con las familias y el colegio del niño/a que tiene la necesidad de un itinerario/tratamiento mediante diferentes tipos de terapias.

La organización se constituye como PYME y está formada por 10 trabajadores. La líder y propietaria es Nuria Sapena, psicóloga formada en psicoterapia reichiana y con amplia experiencia en neurodesarrollo. Asimismo dispone de una larga trayectoria como emprendedora pues este es su tercer proyecto, tras dedicarse años al mundo de los Recursos Humanos y el Coaching.

El centro se ubica en una población cercana a Valencia, la población de L'Elia. Se han trasladado durante el año 2020 a una nueva ubicación más accesible y amplia en la calle .Rei Martí L'Humà nº2, 46183.

Productos y servicios

Ofrecemos un servicio integral relativo al desarrollo emocional y neurológico de las personas cubriendo estas tres principales áreas y siendo la infancia su principal ámbito de dedicación.



Infancia

- Dificultades en niños prematuros
- Prevención en niños adoptados
- Retraso madurativo (cognitivo, motricidad, lenguaje, social,...)
- Retrasos en el lenguaje, lenguaje pobre o tardío, tartamudez
- Dificultades de aprendizaje (lectura, escritura, matemáticas, organización,...)
- Déficit de atención con/sin hiperactividad
- Dificultades de concentración, memoria
- Síndromes genéticos
- Trastorno generalizado del desarrollo (autismo, asperger, rett,...)
- Problemas neuromotores o daño cerebral
- Problemas de lateralidad, coordinación, motricidad fina y coordinación oculomanual
- Problemas de equilibrio
- Problemas de tono muscular (hipertonía, hipotonía)
- Problemas en el control de esfínteres
- Problemas de procesamiento sensorial (hipersensibilidad a la luz, al tacto, a estímulos visuales o de movimiento)
- Problemas de sueño
- Problemas de alimentación
- Problemas de relación social: timidez, inseguridad, agresividad, impulsividad, autoestima
- Ansiedad, depresión, miedos, fobias, celos, estrés, abusos, maltratos



Adolescencia

- Ansiedad, depresión, estrés, obsesiones
- Problemas de relación social: timidez, agresividad, emparejamiento,...
- Problemas de personalidad, complejos
- Trastornos de la alimentación (anorexia, bulimia, sobrepeso,...)
- Adicciones (drogas, tecnologías, adicciones)
- Fobias (espacios abiertos, cerrados, ascensores, alturas,...)
- Problemas de sueño (insomnio, pesadillas,...)
- Enfermedades psicósomáticas (dolores, patologías de origen psico-emocional)
- Rendimiento académico (dificultades de aprendizaje, técnicas de estudio y orientación vocacional)



Adultos y Mayores

- Ictus, demencias, traumatismos, enfermedades degenerativas,
- Ansiedad, depresión, estrés, obsesiones
- Problemas de relación social: timidez, agresividad, emparejamiento,...
- Problemas de personalidad, complejos
- Trastornos de la alimentación (anorexia, bulimia, sobrepeso,...)
- Adicciones (drogas, tecnologías, adicciones)
- Fobias (espacios abiertos, cerrados, ascensores, alturas,...)
- Problemas de sueño (insomnio, pesadillas,...)
- Enfermedades psicósomáticas (dolores, patologías de origen psico-emocional)

Como se ha indicado la parte de infancia es la que cubre el mayor tiempo de trabajo y por tanto el principal área de facturación, a modo orientativo infancia un 70%, adolescencia 15% y el resto atención a adulto

La organización y el Bien Común

La Directora se interesó rápidamente por saber más sobre este modelo económico, a raíz de la presentación del mismo en la Escuela Internacional Waldorf Valencia, donde ella y la autora de este trabajo yo coincidimos como madres de dos hijos y colaborando en otro proyecto.






















Observó vinculaciones claras entre las pretensiones del sistema que ofrece la EBC y aquello hacia lo que estaba encauzando el proyecto que lidera. Las conexiones son múltiples como se podrá ir observando en la información plasmada en el informe.

Tras comentarlo con su equipo, se decidió a poner en marcha este proyecto, en el que ha participado activamente, con gran motivación y predisposición hacia mejorar en el alineamiento con los aspectos contemplados con la EBC. Asimismo el equipo se ha implicado y apoyado aquellas propuestas

de mejora que dimanen del análisis, dándoles formas y adaptándolas a la forma de hacer de Centro PSICO.

La persona de contacto para la EBC es la Directora de la organización Nuria Sapena

Certificado de auditoría

Certificado de Auditoría	Auditoría Externa realizada por:	José David Monzón Pérez y Fernando Dugo Benítez	Balance EBC	 ECONOMÍA DEL BIEN COMÚN <small>Un modelo de economía con futuro</small>			
EMPRESA:	Centro de psicología y Coaching Valencia S.L.	Puntuación Total:	de 215 puntos				
AÑO DEL BALANCE:	2020						
Dignidad humana		Solidaridad y justicia		Sostenibilidad mediambiental		Transparencia y participación democrática	
A. Proveedores	A1.Dignidad humana en la cadena de suministro	A2.Justicia y solidaridad en la cadena de suministro	A3.Sostenibilidad mediambiental en la cadena de suministro	A4.Transparencia y participación democrática en la cadena de suministro			
	 Nivel 20%	 Nivel 15%	 Nivel 10%	 Nivel 0%			
B. Propietarios y Proveedores financieros	B1.Actitud ética en la gestión de recursos financieros	B2.Actitud solidaria en la gestión de recursos financieros	B3.Inversiones sostenibles y uso de recursos financieros	B4.Propiedad y participación democrática			
	 Nivel 7%	 Nivel 10%	 Nivel 15%	 Nivel 0%			
C. Personas empleadas	C1.Dignidad humana en el puesto de trabajo	C2.Características de los contratos de trabajo	C3.Promoción de la responsabilidad mediambiental de las personas empleadas		C4.Transparencia y participación democrática interna		
	 Nivel 43%	 Nivel 37%	 Nivel 13%		 Nivel 33%		
D. Clientes y otras organizaciones	D1.Actitud ética con los clientes	D2.Cooperación y solidaridad con otras organizaciones	D3.Impacto ambiental del uso y de la gestión de residuos de los productos y servicios	D4.Participación de los clientes y transparencia de producto			
	 Nivel 37%	 Nivel 30%	 Nivel 10%	 Nivel 20%			
E. Entorno Social	E1.Propósito e impacto positivo de productos y servicios	E2. Contribución a la comunidad	E3.Reducción del impacto mediambiental	E4.Transparencia y participación democrática del entorno social			
	 Nivel 50%	 Nivel 20%	 Nivel 20%	 Nivel 10%			
Certificado válido hasta:			31/12/2023	Balance total	215		
Se certifica la auditoría del Informe de Bien Común. El certificado se relaciona con el Balance del Bien Común Ver.5.02				ID DEL CERTIFICADO DE AUDITORIA		2-2021	
Para obtener más información sobre la matriz, los indicadores y el sistema de auditoría, visite www.economiadelbiencomun.org							

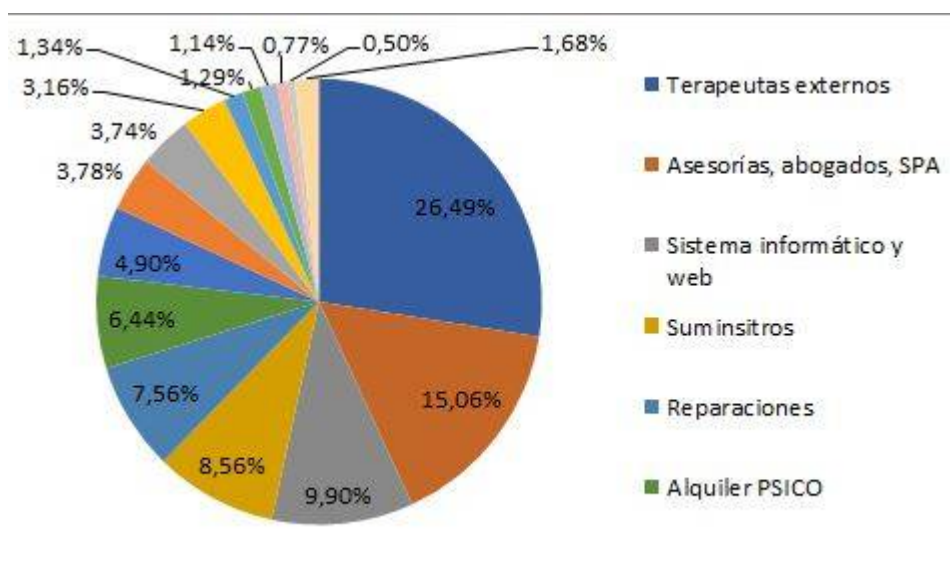
A1 Dignidad humana en la cadena de suministro

A1.1 Condiciones de trabajo e impacto social en la cadena de suministro

Se detalla a continuación las tipologías principales de las compras, así como los euros que representan cada tipo de adquisición y el % respecto al gasto total de compra.

Se ha trabajado sobre 30 proveedores que representan el 96,31% de las compras realizadas.

% DE COMPRAS POR TIPO DE PROVEEDOR



Tipo de proveedor	Cuantía consumida	Porcentaje que representa sobre el total
Terapeutas externos	8.323,81	26,49%
Asesorías, abogados, SPA	4.731,81	15,06%
Sistema informático y web	3.109,71	9,90%
Suministros	2.689,21	8,56%
Reparaciones	2.376,86	7,56%
Alquiler PSICO	2.023,14	6,44%
Equipamiento oficina	1.538,84	4,90%
Material terapias	1.186,68	3,78%
REFORMA Arquitecto-Ingeniería	1.176,03	3,74%
Formación	991,74	3,16%
Mudanza	526,40	1,68%

Material oficina	422,54	1,34%
Equipos informáticos	406,45	1,29%
Electrodomésticos	358,68	1,14%
Alimentación	241,75	0,77%
Mascarillas	158,68	0,50%
TOTALES	30.262,32	96,31%

En su mayor parte se trata de proveedores pequeños, con poca estructura, proveedores de confianza, algunos de ellos autónomos (Limpieza, jardinería, bricolaje básico) y en muchos locales se realiza la compra a nivel local. (Equipamiento informático, alimentación, productos químicos).

No existe rotación importante de proveedores, se prima la relación en el tiempo. Podemos afirmar que los proveedores son estables. De los proveedores sobre los que se ha trabajado, se puede afirmar que con el 60 % se trabaja desde 2015 que es cuando PSICO inició su actividad.

Actualmente de forma objetiva no hay una sistemática definida para evaluar los riesgos de impactos sociales negativos en la cadena de suministro, pero consideramos que la elección de proveedores de confianza y el conocimiento de los mismos reduce los impactos sociales en la cadena de suministro. Tampoco existe una metodología para detectar posible vulneraciones de la dignidad humana entre los proveedores. Este es un campo en el que sin duda pensamos que podemos ahondar y mejorar.

Objetivos y áreas de mejora:

Elaborar política de compras en la que se definan unos criterios objetivos de compra y de selección de proveedores.

Contactar con los proveedores para obtener información sobre sus inquietudes a nivel ambiental y social.

Recopilar la información solicitada a los proveedores y tabularla debidamente para realizar un diagnóstico de situación de los mismos y poder realizar una valoración más ajustada a la realidad, de los riesgos y posibles vulneraciones de la dignidad humana en la cadena de suministro.

Realizar una comunicación informándoles de la publicación del Informe de BBC de PSICO, una vez superada la auditoría, aportándoles información sobre los principios de la EBC y como está siendo de utilidad a PSICO para mejorar en su actuación diaria con el fin de intentar contagiar la iniciativa.

Recopilar las diferentes certificaciones de los equipos conectados a la red eléctrica que disponen de etiquetas de eficiencia en el consumo o similar.

A1.2 Aspecto negativo: vulneración de la dignidad humana en la cadena de suministro

Los únicos proveedores que podrían tener riesgos de vulneración de la dignidad humana son los más grandes (Por ejemplo Decathlon), si bien no se dispone de información que permita afirmar que esto es un hecho y además no son proveedores habituales sino compras puntuales. También es cierto que la pretensión es reducir al máximo la compra a grandes empresas primando el comercio local y de proximidad.

Lo implementado en el periodo del informe y los objetivos y áreas de mejora asociados se indican en el apartado anterior.

A2 Justicia y solidaridad en la cadena de suministro

A2.1 Actitud ética con proveedores directos

Con todos los proveedores habituales la relación data de cuando se creó PSICO en Julio de 2015, por tanto podemos afirmar que la media de las relaciones comerciales es duradera, aproximadamente de 5 años.

En relación al pago justo de proveedores no practicamos el regateo ni la negociación con proveedores, normalmente aceptamos el precio que ellos nos plantean. Sí que es cierto que si se trata de una inversión solicitamos varios presupuestos con el fin de disponer de información suficiente para tomar una decisión acertada.

En materiales críticos que afectan al resultado del trabajo de PSICO, como son material hamacas o material de boca, prima a la hora de seleccionar los productos empleados la especialización del proveedor y la calidad, pasando el precio a un lugar secundario.

Una de las cuestiones que sin duda consideramos contribuyen a garantizar un trato justo y solidario es la política de pagos a los proveedores, y aquí las pautas establecidas son pago a un máximo de 30 días y a los pequeños al contado. No existe demora en los pagos a proveedores. Asimismo, la continuidad en el tiempo entendemos que es otra expectativa de los proveedores que constituye la base de nuestra relación con ellos. Intentamos transmitir a nuestros proveedores y colaboradores nuestra orientación hacia la cooperación y ayuda mutua.

Respecto a la satisfacción de los proveedores podríamos afirmar que la poca variación de estos en el tiempo asegura su conformidad con la forma de actuar de PSICO, si bien entendemos que lo más prudente en este sentido sería proceder a realizarles una consulta. Por ello se ha planteado como acción de mejora asociado a este punto la realización de una pequeña encuesta de satisfacción con el fin de obtener información valiosa que nos pueda reafirmar en este sentido o que nos introduzca posibilidades de mejora y avance.

Objetivos y áreas de mejora:

Realización de una pequeña encuesta de satisfacción con el fin de obtener información que nos confirme nuestro buen hacer o que introduzca posibilidades de mejora y avance.

A2.2 Promoción de la justicia y solidaridad en toda la cadena de suministro

Si bien no hay un protocolo establecido que nos permita demostrar el cumplimiento de este aspecto, se intenta trabajar con proveedores acordes con los principios de PSICO y que contribuyan a crear un mundo más sano y saludable. En caso de que se detectara que no es así o que su contribución es opaca o cuestionable, por coherencia con los valores de la organización, se dejaría de trabajar con ellos si se observa que no hay una actitud clara de cambio por parte del proveedor.

Como se ha podido observar anteriormente no existe un profuso rango de proveedores, mayoritariamente son servicios profesionales (terapeutas-supervisores, asesorías...) y por tanto el trato es cercano y se dispone de un buen conocimiento del proveedor, si bien de manera tangible no se dispone de datos que permitan realizar una valoración de estos aspectos.

En concreto en relación a la selección de proveedores, aunque no hay de forma documentada unos criterios claros, sí que se valora como trabajan en relación a aplicar justicia y solidaridad en la cadena de suministro. Por ejemplo, en el caso de Grupo Teldomo, que fue quien llevó a cabo la reforma de las nuevas instalaciones, se valoró la experiencia conocida Escuela Internacional Waldorf Valencia en la que había desarrollado previamente las obras de acondicionamiento del nuevo espacio y a los que facilitó las condiciones de pago (asumiendo unos plazos de pago muy poco habituales) al creer en la bonanza del proyecto. de la escuela y considerar las dificultades económicas de la organización. (Tenemos aquí un ejemplo de solidaridad del proveedor con sus grupos de interés)

No se han planteado sanciones en relación a la existencia de irregularidades más allá de como se ha explicado antes, dejar de trabajar con ellos. No se ha dado un caso motivado por esto, hasta la fecha.

No se dispone, a día de hoy, de información sobre productos comprados con sellos que consideren criterios de solidaridad y justicia. Esta es una cuestión sobre la que debemos informarnos y ahondar en un futuro próximo.

Objetivos y áreas de mejora:

Localizar información sobre la existencia de certificaciones fundamentadas en criterios de solidaridad y justifica de los productos y servicios que consume PSICO. Valorar a continuación la posibilidad de introducir productos con esta caracterización en la política de compras.

Establecer contactos con los proveedores o incluso alguna reunión con alguno de ellos, con el fin de trasladar nuestra preocupación por garantizar, en la medida que le afecte a cada uno, la existencia de un trato justo y solidario con todos los implicados en la cadena de suministro.

Estudiar una posible valoración de los proveedores en base a la aplicación de criterios de solidaridad y justicia en la cadena de suministro.

A2.3 Aspecto negativo: abuso de poder de mercado frente a proveedores

PSICO es una pequeña empresa y por tanto su poder de mercado es muy pequeño y el abuso de poder asociado inexistente. No consideramos, por tanto, que haya indicios de irregularidades asociadas a este aspecto.

A3 Sostenibilidad medioambiental en la cadena de suministro

A3.1 Impacto medioambiental en la cadena de suministro

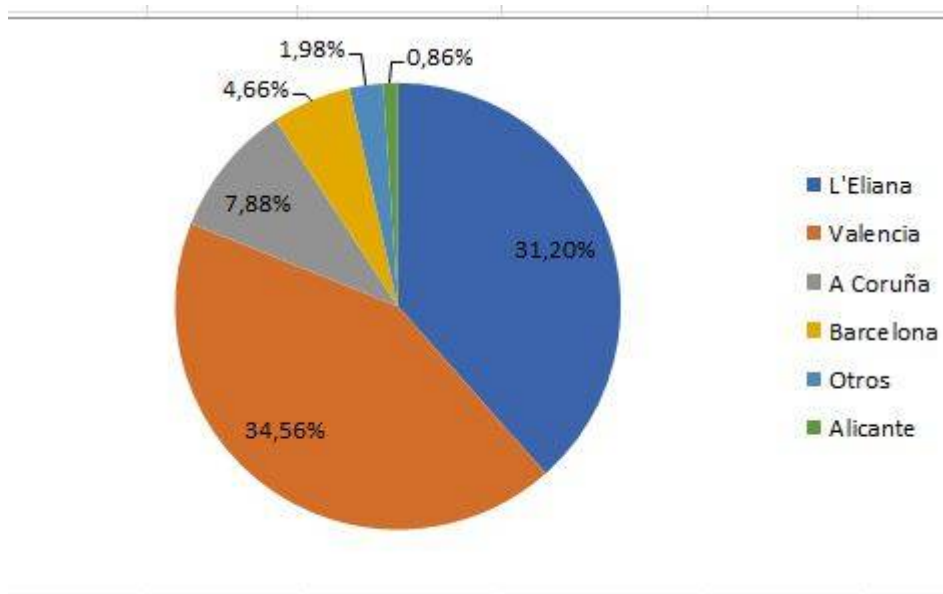
Los productos empleados son básicamente consumibles, constituidos por los materiales para las consultas (manualidades, materiales para la boca...), elementos de papelería, productos de alimentación y productos de limpieza principalmente.

El equipamiento de las consultas está formado por muebles de oficina, así como en algunas de las estancias se dispone para trabajar la psicomotricidad de hamacas, colchonetas, cintas elásticas, etc.

Los recursos naturales directamente consumidos son la energía eléctrica y el agua para un uso de oficinas.

Se ha hecho un análisis de las compras y seleccionando el 96,37 % de lo adquirido se ha observado el siguiente recuento según ubicación del proveedor

% DE COMPRAS POR PROCEDENCIA DEL PROVEEDOR



Se observa que el 65,77 % de las compras se realizan a proveedores de la provincia de Valencia, y de estos aproximadamente la mitad de las compras se centran en proveedores de la localidad de L'Elia, por tanto la compra de proximidad se tiene en consideración y su contribución es importante para reducir el aspecto ambiental derivado del transporte.

Analizado el caso concreto de productos de papelería y consumibles de informática podemos afirmar que al menos un 29 % de las compras se realizan a proveedores locales.

Pretendemos que la sostenibilidad ambiental también sea un elemento a considerar en la toma de decisiones de la organización, y esto, por supuesto abarca la selección de productos y proveedores.

Se ha procedido a recabar las Fichas de datos de seguridad de los productos de limpieza, así como la de algún otro material químico empleado en la realización de manualidades.

En relación a certificaciones con carácter ambiental se disponen de los siguientes productos con distintivos:

-Folios marca Navigator Universal: Disponen de certificación Ecolabel (Etiqueta ecológica con registro EU PT/011/002 y FSC (Cadena y custodia con registro C008924)

-Equipos informáticos: Algunos de los equipos informáticos, sobretodo las compras más recientes disponen de sellos de eficiencia. Por ejemplo el caso del portátil ASUS empleado por la directora y la pantalla del equipo de recepción marca Acer disponen de sello ENERGY STAR. De acuerdo a lo indicado en los manuales de ASUS: "El estándar ENERGY STAR y la función de administración de energía está habilitada de manera predeterminada. El monitor y el equipo activan automáticamente el modo de suspensión cuando transcurren 10 y 30 minutos de inactividad del usuario. Para reactivar el equipo, haga clic con el ratón, presione cualquier tecla del teclado o presione el botón de alimentación"

-Asimismo en lo que se refiere a los electrodomésticos la nevera dispone de etiqueta energética A+

Si bien no se ha documentado el criterio de compra de estos productos, se observa que el propio proceso de compras y los criterios aplicados (calidad, prestaciones...) implican una mejora ambiental respecto a otros productos del mismo tipo, por tanto si que podemos evidenciar nuestra aportación a nivel ambiental sobre la cadena de suministro.

Objetivos y áreas de mejora:

Desarrollar política de compras en la que plasmemos los criterios de selección de proveedores y la realización de un seguimiento a los mismos vinculado con la obtención de información sobre su impacto ambiental. Definir en ella la tipología de las compras que queremos establecer (proveedores locales frente a grandes empresas o compra por internet, productos ecológicos, etc.)

Localizar información sobre otras posibles certificaciones ambientales de los productos y servicios que consumimos habitualmente. Investigar sobre coste y disponibilidad de las mismas e introducir en la lista de la compra aquellos que sean factibles.

A3.2 Aspecto negativo: impacto medioambiental desproporcionado en la cadena de suministro

No tenemos constancia de impactos negativos a nivel ambiental por parte de proveedores, ni a través de productos, ni a través de servicios. La tipología de los productos y servicios que consumimos consideramos si bien siempre tiene cierto impacto al medioambiente y debemos ser conscientes de ellos, estos no son de una afectación relevante.

A4 Transparencia y participación democrática en la cadena de suministro

A4.1 Transparencia y participación democrática de los proveedores

Se pone a disposición de los proveedores la información disponible que se considera relevante para ellos. En caso de que soliciten mayor información se les facilita. Consideramos que el caso de los supervisores y asesores son los más susceptibles de realizar este ejercicio de transparencias, y así consideramos que es, ya que se les considera parte del equipo de PSICO en el caso de los primeros, y agentes que aseguran la continuidad de la organización garantizando el cumplimiento legal por parte del segundo grupo, si bien respecto a la satisfacción de los proveedores con el nivel de transparencia y participación en la toma de decisiones en la organización no disponemos de información objetiva y por tanto este es un aspecto que deberíamos incluir en la encuesta planteada anteriormente.

Objetivos y áreas de mejora:

Realización de una pequeña encuesta de satisfacción con el fin de obtener información que nos confirme nuestro buen hacer en relación a este aspecto o que introduzca posibilidades de mejora y avance.

A4.2 Promoción de la transparencia y participación democrática en la cadena de suministro

Siempre existe un canal abierto con los proveedores críticos de la organización (terapeutas, asesores, temas informáticos, delegado de protección de datos...) y la transparencia y participación prima en las relaciones, si bien no hay disposiciones definidas al respecto ni una sistemática concreta a aplicar.

No se ha tratado de forma específica la transparencia y participación de los proveedores con sus grupos de interés. Asimismo, tampoco se han planteado sanciones en relación a la existencia de irregularidades.

No se dispone, a día de hoy, de productos comprados con sellos que consideren criterios de transparencia y participación. Esta es una cuestión sobre la que debemos informarnos y ahondar en un futuro próximo.

Cabe ahondar en este punto dejando patente de alguna manera los principios de PSICO y trasladando a nuestros proveedores la importancia de asegurar y promover nuestra visión al resto de agentes involucrados en su actividad.

Objetivos y áreas de mejora:

Localizar información sobre la existencia de certificaciones fundamentadas en criterios de transparencia y participación de los productos y servicios que consume PSICO. Valorar a

continuación la posibilidad de introducir productos con esta caracterización en la política de compras.

Establecer contactos con los proveedores o incluso alguna reunión con alguno de ellos, con el fin de trasladar nuestra preocupación por garantizar, en la medida que le afecte a cada uno, la existencia de transparencia y participación con todos los implicados en la cadena de suministro.

B1 Actitud ética en la gestión de recursos financieros

B1.1 Independencia financiera: autofinanciación

La visión de PSICO nos aleja de una finalidad lucrativa propiamente dicha siendo el objetivo actual de nuestra organización generar un colchón para que en caso de sufrir situaciones complicadas poder afrontarlos con fondos propios. Por tanto, nos hayamos centrados en garantizar unos salarios justos para los trabajadores garantizando la viabilidad de la organización en el tiempo, más que en la consecución de márgenes de negocio o beneficios.

Actualmente afronta una deuda bancaria resultado de un crédito solicitado para la reforma integral de las instalaciones que se haya en régimen de alquiler. Desde hace unos meses y gracias al buen hacer de todo el equipo se ha conseguido superávit en los resultado de la actividad que nos permite consolidarnos en nuestro sector.

Los fondos propios ascienden a 12.109,13 euros, lo cual representa aproximadamente el 11% del pasivo total. Si bien estamos consolidando esta partida con el crecimiento y reorganización de la actividad, no consideramos necesario disponer de unos fondos propios elevados y por el momento se desconoce % fondos propios sector.

Objetivos y áreas de mejora:

Seguir trabajando de la manera en que se está haciendo con el fin de proveernos de unos fondos propios que nos permitan disponer de una cobertura de riesgos suficiente.

B1.2 Financiación externa orientada al Bien Común

Actualmente se dispone de un préstamo solicitado para hacer frente a la reforma de las instalaciones con el BBVA. No hay ningún otro crédito. Por el momento no hay formas de financiación a través de banca ética, si bien se está estudiando la posibilidad de comenzar a trabajar con Caixa Popular que consideramos un proyecto de banca cooperativa más cercano a los principios de la EBC y de PSICO para en caso de requerir un nuevo préstamos sea esta entidad la que preste el crédito necesario.

Objetivos y áreas de mejora:

Transicionar hacia un modelo de banca cooperativa para la realización de todas las gestiones bancarias.

B1.3 Actitud ética de los proveedores financieros

El proveedor financiero único es el BBVA y no encaja en la caracterización de banca ética. La organización se plantea con seriedad abrirse a nuevos proveedores próximos al planteamiento de la banca ética.

Lo implementado en el periodo del informe y los objetivos y áreas de mejora asociados se indican en el apartado anterior.

B2 Actitud solidaria en la gestión de recursos financieros

B2.1 Gestión de los recursos financieros de forma solidaria y orientada al Bien Común

Por el momento no se ha establecido el llevar a cabo una estimación de los gastos asociados a la actividad a principios de año. La forma de trabajar es basarse en la tesorería del año anterior y sobre ella se realizan los cambios del siguiente año y se van pasando los conceptos de previsto a real conforme se va avanzando.

No hay previsión de reparto de dividendos.

En relación al resto de indicadores los datos disponibles son:

- Beneficios (en miles de euros): 8.948,28 euros
- Gastos estratégicos realizados (miles de euros): Se consideran como gastos estratégicos los relacionados con terapeutas externos, formación, soporte informático y los asociados a la reforma, que ascienden a 12.723.93 euros. Asimismo, la adquisición de mobiliario y otro equipamiento que nos ha permitido llevar a cabo la actividad en el nuevo centro de forma adecuada y que asciende a 2.303, 97.
- Altas de activos fijos (miles de euros): 0
- Aportación a las reservas (miles de euros): 0

Sobre inversiones futuras cuestiones de interés transmitidas por el equipo que requieren de atención y actuación son:

- Cambiar la puerta que separa la sala de grupo de la sala de TO y trasladar esa puerta actual para tapar la cocina (ese espacio hoy en día es despacho también)
- Para PSICO rural: hacer una rampa para facilitar la accesibilidad de las personas discapacitadas a los caballos y poner una casita de madera en el espacio para hacer algunas actividades que requieren de otro tipo de infraestructura
- Instalar las placas solares
- Posible adquisición de furgoneta para los traslados

Se está en proceso de recopilación de presupuestos

Objetivos y áreas de mejora:

La empresa está en proceso de consolidarse y disponer de un remanente para hacer frente a posibles riesgos. Este es el camino de la mejora en relación a este aspecto.

B2.2 Aspecto negativo: repartición injusta de los recursos financieros

No consideramos aplicable las cuestiones que plantea este punto y por tanto no hay aspectos negativos asociados a él.

B3 Inversiones financieras sostenibles y uso de los recursos financieros

B3.1 Carácter ambiental de las inversiones

Se dispone de un documento, Plan de Inversiones en el que se analizan las inversiones recientes y futuras desde el punto de vista ambiental y social. En ella se indican, por ejemplo, la inversión realizada en la adquisición de un equipo de climatización de prestaciones de eficiencia energéticas destacables (etiquetado energético A ++ para refrigeración y zona climática cálida de calefacción y de etiquetado A+ en calefacción zona climática intermedia) y la instalación eléctrica cendrada en luminarias LED.

Asimismo se está estudiando para el 2022 la puesta en marcha de una instalación fotovoltaica en la cubierta del edificio con el fin de aprovechar la energía solar.

Por el momento no se ha recurrido a ayudas ni a subvenciones para las inversiones realizadas.

Los mantenimientos de instalaciones se llevan a cabo de acuerdo con lo que establece la normativa vigente.

Objetivos y áreas de mejora:

Recogida de presupuestos y búsqueda de posibles instaladores de las placas solares en cubierta.

Establecer un sistema mediante el cual se asegure que a la hora de realizar inversiones se tiene en cuenta los criterios ambientales. Se considerará apartado específico dentro del documento Política de compras.

B3.2 Inversiones orientadas al Bien Común

No se financian proyectos de ningún tipo, por el momento. La empresa en estos momentos está en un periodo de crecimiento y consolidándose, asimismo haciendo frente a una importante inversión llevada a cabo con el cambio a las instalaciones actuales al tener que realizar una reforma integral de todo el espacio.

Objetivos y áreas de mejora:

Se profundizará en el conocimiento de los fondos ISR con el fin de poder contribuir a ellos en un futuro cercano.

B3.3 Aspecto negativo: dependencia de recursos perjudiciales para el medio ambiente

No se considera que exista dependencia de recursos perjudiciales para el medioambiente.

B4 Propiedad y participación democrática

B4.1 Distribución de la propiedad orientada al Bien Común

La Directora de la organización ostenta la propiedad de la empresa al 100%. Por el momento no se ha llevado a cabo una reflexión sobre la posibilidad de ampliar la participación a otros grupos, si bien la propietaria proviene del mundo del emprendimiento y de compartir proyectos con socios, si bien actualmente y debido a la experiencia acumulada se ha considerado oportuno centrarse en consolidar la actividad y dejar este debate para más adelante.

B4.2 Aspecto negativo: oferta pública de adquisición (OPA) hostil

No existe intención de OPA

C1 Dignidad humana en el puesto de trabajo

C1.1 Cultura organizacional orientada a las personas



Las personas a nivel global son el leiv motiv de la organización. El trato humano resulta esencial en el trabajo que desarrollan los terapeutas con los pacientes y con las familias. Es por ello que la cultura orientada a las personas radica en el eje de la organización ya que para asegurar un trato exquisito a los pacientes es necesario que el personal sienta la humanidad como un valor que impregna la organización desde la alta dirección.

Para ello desde la dirección se apuesta por la comunicación, participación y colaboración como puntales fundamentales, ligadas a la responsabilidad y libertad de cada terapeuta en el ejercicio de su trabajo. La base para afianzar los puntales son las reuniones grupales semanales y las reuniones personales semanales también con el coordinador. Temas como los avances con los pacientes, el nivel de implicación del terapeuta con ellos, los resultados obtenidos o la falta de estos, el cómo me veo en la empresa o como me ve la organización, son cuestiones que continuamente son valoradas desde un punto de vista proactivo, de refuerzo y de mejora continua. En las actas correspondientes se documentan actuaciones a realizar. Se trabaja en base a acciones correctivas.

Cabe apuntar que durante la pandemia en PSICO prácticamente no se interrumpió el trabajo, ya que el servicio que ofrecemos era necesario mantenerlo con más energía si cabe durante los tiempos del confinamiento. Esto motivó que muchos proyectos se quedaron paralizados y uno de ellos fue el de definición de misión y visión, valores y rol del terapeuta eficaz, planificado para ser acometido la primavera del 2020.

Si bien se halla en estado de proyecto la definición consensuada de los principios que deben guiar la actuación de PSICO sí que se puede anticipar algunos de los valores que se consideran deben de regir en el trabajo y en cada uno de los actos de las personas empleadas de la organización:

- Humildad: todos los profesionales de PSICO deben estar abiertos a reconocer sus errores o limitaciones, permitiendo esto poner en marcha sistemas de apoyo entre

profesionales y de mejora continua intrapersonal, primando siempre la buena evolución de cada uno de los usuarios/as.

- Humanidad: la cercanía y la empatía con cada usuario/a y sus circunstancias hace que el servicio ofrecido por PSICO sea cercano, acogedor y, a la vez, profesional. Todos los profesionales de PSICO deben mostrar en cada acción una actitud de servicio y cuidado hacia las familias y su entorno.
- Humor: para que nuestra actividad pueda ser sobrellevada es clave plantear cada proceso desde la alegría y el bienestar, siempre con respeto a las necesidades/posibilidades de cada usuario/a.

(Hasta aquí las 3H del terapeuta propuestas por Ola Raknes)

- Rigor: rigor tanto en la praxis clínica como en la coordinación con agentes internos al equipo y externos (escuelas, familias y demás) y en los procesos de gestión que aseguran la calidad del servicio.
- Cooperación: la clave de la calidad del servicio de Centro PSICO se basa en la apertura de cada una de las personas del equipo a la cooperación interprofesional, promoviendo dinámicas y procesos que aseguran la comunicación dentro del equipo, y con las principales figuras de referencia del entorno.
- Respeto, al ritmo de desarrollo de cada persona en su proceso de mejora, tanto a nivel de personas empleadas como de clientes, a la diversidad e igualdad de oportunidades, y al cuidado del entorno y su sostenibilidad

En relación a la resolución de conflictos el personal dispone de formación interna impartida por la directora que ejerce también como coach (Encuentros sobre técnicas de comunicación realizados con anterioridad al 2020 y durante 2021 Esta formación teórico-práctica, es tanto aplicable al desempeño profesional como al ámbito personal. No hay una periodicidad fijada para el reciclaje de esta formación.

En una ocasión puntual y debido a un conflicto laboral se recurrió a los servicios de un mediador con el fin de entre todos buscar la mejor solución al conflicto.

Con el fin de afianzar la relación del equipo PSICO organiza dos cenas al año (verano y navidad). Asimismo en julio 2020 se realizó una sesión de terapia grupal con el objetivo de ofrecer apoyo al equipo que estaba muy sobrecargado por todas las vivencias acumuladas por el Covid. Resulto muy positiva y por ello ahora que la actividad nos lo permite estamos programando una, seguramente para el mes de octubre un día entero en un centro de yoga en Gilet.

Desde dirección se promueve la iniciativa de las personas empleadas y en las reuniones semanales se busca un espacio para comunicar y dar forma a estas iniciativas. El personal se siente libre para aportar ideas, desde pequeñas cuestiones relacionadas a cómo elaborar los informes a la puesta en marcha de una nueva línea de actuación, como la terapia con caballos.

Una vez al año en una de las reuniones de cada persona con su coordinador se realiza un DAFO en el que el trabajador identifica en qué punto se halla y el coordinador cómo considera que se halla la persona. De la puesta en común del resultado se derivará un plan de actuación individualizado.

Se intenta elaborar el plan de formación mediante la aportación de cada uno, que solicita sobre qué elementos quisiera formación de las especialidades de los compañeros. La formación interna en la organización, casos de éxito y lecciones aprendidas son una constante.

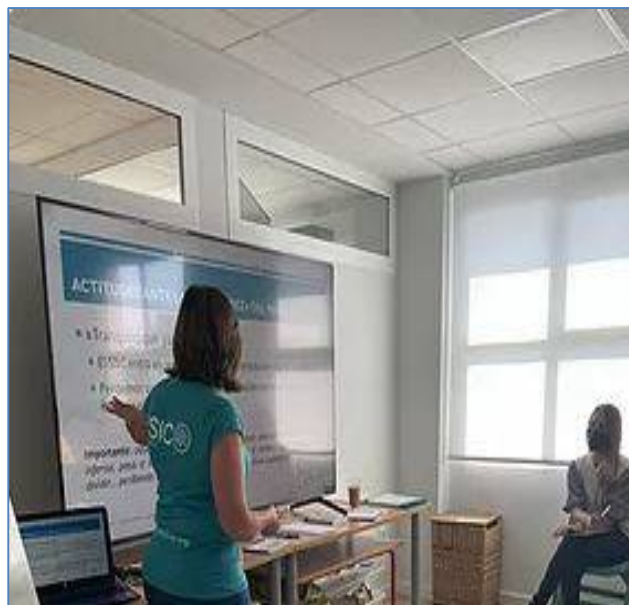
Respecto a los indicadores, la tasa de rotación es muy baja. En 2020 el último año ha dejado PSICO 1 persona por motivos personales, no laborales, y ha entrado otra.

La antigüedad media en la organización es de 4,5 años (empresa joven en crecimiento)

Las solicitudes de empleo recibidas para cubrir el último puesto de 2020 han sido 24. Se considera importante el nivel de respuesta obtenido.

Se plantea la realización de una encuesta de clima laboral cada 2 años, con el fin de hacerla coincidir con el balance y asegurar que se dispone de tiempo suficiente para implementar las medidas requeridas tras valorar los datos aportados.

En relación a la oferta y horas de formación profesional y personal por empleado, no hay distinción en relación a la categoría laboral. Todos los terapeutas reciben la misma formación por parte de PSICO: Se podría clasificar en horas anuales por empleado, de la siguiente forma:



CONCEPTO	HORAS FORMACIÓN/empleado
2020	
Conflictos-Emocional	4
Técnica	22
Diversidad	2
TOTAL	28
2021	
Comunicación	12
Técnica	7
Supervisión	26
Medioambiente	1
PRL	5
TOTAL	51

Objetivos y áreas de mejora:

Poner en marcha la realización de una encuesta de clima laboral con el fin de obtener información directa de los empleados sobre diferentes aspectos.

Llevar a cabo la formación del personal en sensibilización hacia el medioambiente.

Elaborar un registro de todas las formaciones que realiza el personal, tanto a nivel interno como externo.

Llevar un registro de los proyectos planteados por las personas empleadas y la evolución de los mismos.

Definir reciclajes en determinadas áreas formativas

Recopilar y dar forma a un documento que describa de forma concreta y completa de las particularidades de la cultura organizacional en PSICO: Misión, visión y valores.

C1.2 Promoción de la salud y seguridad en el trabajo

Se dispone de un equipamiento en cocina (nevera, placa de vitrocerámica, microondas/horno) para promover la alimentación "casera", del que el personal suele hacer uso. Asimismo existe un documento con indicaciones alimentarias expuesto en la misma cocina, recordando la importancia de una alimentación saludable y la representación de la pirámide alimentaria.

Se ha puesto en marcha la iniciativa "horarios saludables" teniendo como base la importancia de la salud y el descanso mental de las personas empleadas. Una de las directrices de la dirección es que la carga de trabajo (horas de terapia) se establezca en función de lo que cada persona pueda gestionar emocionalmente y de forma racional. Se establecen los horarios preservando un descanso semanal continuo de 2,5 días.

Se ha contratado un Servicio de prevención de riesgos laborales y el personal recibe la formación requerida con el fin de reducir los riesgos asociados al puesto de trabajo. Principalmente los riesgos son mentales, existe una alta carga emocional de vinculación con los pacientes y en cierto modo, asunción de la problemática de las familias, si bien también existe un trabajo más físico en algunas de las terapias. Se establece para estos casos una rutina de calentamientos documentada y asimismo en caso de ser necesario se solicita la participación de un fisioterapeuta para atender a alguno de los terapeutas.

Se dispone de la evaluación de riesgos laborales realizada por el técnico del Servicio de Prevención de riesgos laborales y la correspondiente planificación de la acción preventiva para asegurar la llevada a término de las medidas requeridas tras la evaluación.

De nuevo con la preocupación de minimizar y controlar riesgos asociados a la carga emocional y compartir el peso de las decisiones que resultan vitales para la evolución de los niños, a los terapeutas se les facilitarán unas sesiones de supervisión que se realizarán considerando la metodología coach, por especialistas externos de cada disciplina.

Respecto a los indicadores solicitados no han ocurrido accidentes durante el ejercicio objeto del informe. Asimismo tampoco ha tenido lugar ninguna baja por enfermedad.

En relación a las formaciones, ya se desglosan en el apartado anterior.

Objetivos y áreas de mejora:

En el caso de la cocina, se estudiará la adquisición de condimentos y alimentos en su mayor parte ecológicos.

Dar formación en hábitos de alimentación saludables y recordatorio en PRL.

C1.3 Diversidad e igualdad de oportunidades

Los principios de PSICO recogen que siempre se respetará la diversidad y se asegurará la igualdad de oportunidades entre las personas empleadas en PSICO, no constituyendo la edad, género, etnia, necesidades especiales, orientación sexual y religión ningún impedimento para acceder a un puesto de trabajo en la organización.

La selección de personal se centrará en respetar esta premisa y en asegurar el mejor perfil para las necesidades de nuestros pacientes. Actualmente hay más mujeres debido a que los estudios parece que atraen más a un público femenino. Se está promoviendo la entrada de hombres en el equipo debido a que algunos niños requieren más una figura de referencia masculina.

No se detectan manifestaciones de discriminación ni se considera pueda haber algún área de posible discriminación.

Se considera que la dinámica de funcionamiento y el tamaño de la organización facilitan la cohesión de todo el equipo.

La sensibilidad hacia las necesidades especiales y orientación sexual son temas totalmente implementados en la organización, la formación y retroalimentación del equipo es constante en este sentido y si bien orientado principalmente a los pacientes los trabajadores reciben nociones y se hayan sensibilizados sobre estas cuestiones a todos los niveles.

Si bien no se ha implementado una metodología específica para la gestión del talento, la experiencia de la directora que proviene del campo de la consultoría en RRHH y la implementación de un sistema de reuniones y seguimiento constante de cada empleado facilitan que los talentos y valores de las personas empleadas sean desgranados y se intente despuntar en ellos. Por ejemplo una de las terapeutas con habilidades comunicativas y de marketing se ha empezado a encargar de la gestión de las redes sociales.

En relación a los indicadores demandados:

La clasificación de personas por categoría laboral atendiendo a criterios de diversidad es poco “diversa”, no hay personal de varias etnias, ni personal con necesidades especiales contratado en el momento de realización del informe. Podría ponerse de manifiesto que hay una mayoría importante de mujeres frente a hombres (2 hombres y 8 mujeres). Tampoco hay personal contratado dentro de un plan de inserción laboral.

Sobre las formaciones impartidas a las personas empleadas de forma específica sobre diversidad, la formación propia de los profesionales que integran PSICO es en diversidad

(principalmente discapacidad y también orientación sexual) si bien otros aspectos relacionados con la diversidad como raza, religión, género no se ha dedicado el mismo espacio.

No han tenido lugar bajas de paternidad y maternidad en meses y en cuanto a rotaciones y nuevas incorporaciones desglosadas por los criterios de diversidad relevantes, tampoco se han dado. Las últimas incorporaciones no atienden a ningún plan de integración de personas en riesgos de exclusión.

Objetivos y áreas de mejora:

Llevar a cabo la realización de un taller vinculado a orientación e identificación sexual ya que se considera un tema de vital importancia y que afecta a un nutrido grupo de pacientes.

Dar forma a una política sobre diversidad, con los principios que la organización tiene como base.

Instaurar una metodología para la gestión del talento.

Informarse de las gestiones a realizar para contratar a personal que atienda a la variable de diversidad dentro de un plan de inserción laboral y tenerlo en cuenta para cubrir próximas necesidades de personal. Ligado a esto, estudiar política para integración de personas en riesgo de exclusión.

C1.4 Aspecto negativo: condiciones de trabajo indignas

No se observan condiciones de trabajo indignas. No existe representación sindical al ser una empresa muy pequeña, pero tampoco los trabajadores han manifestado quejas en este sentido, más bien todo lo contrario, como se explica en otros apartados. Se han mantenido entrevistas con la mayor parte de los empleados.

Los comportamientos fuera de lugar, son tratados, según sea el caso en las reuniones grupales o en las reuniones individuales, y siempre se acompañarían de un plan de mejora. No se constatan casos concretos

C2 Características de los contratos de trabajo

C2.1 Remuneración

En lo que a los terapeutas se refiere, el personal recibe el 70% de lo que la organización factura por las sesiones que realiza. Esto es un dato conocido por todos los empleados y aceptado, que permite una unificación clara de los salarios y transparencia en la aplicación de estos.

En relación a la remuneración en el caso de trabajo en prácticas con su correspondiente contrato, se ha estipulado una escalada de remuneraciones de: 1º año 60% del salario, 2º año 80% y el 3º año paso a indefinido y remuneración del 100%, si bien en función del desempeño se acortan plazos. Una trabajadora que entró recientemente (noviembre 2020) a los 3 meses se le ha subido el salario al 70%, a los 2-3 meses más se ha incrementado al 85% y en un total de 10 meses desde su contratación ha pasado a recibir el 100%.

Las posibilidades de fijar su remuneración se basan en la realización de más o menos sesiones dentro de la disponibilidad de demanda, cuestión que no está siendo un problema debido al incremento de demanda surgido en el pasado año que se extiende al actual. Siempre ligado al

respeto de los “horarios saludables” y a evitar cargas mentales/emocionales superiores a las que una persona puede acarrear.

Los coordinadores cobran el tiempo de coordinación a razón del precio de una sesión de trabajo y además disponen de un plus por la tarea de coordinación que pretende cubrir el sobreesfuerzo que requiere la gestión del personal (preparación reuniones, seguimiento....)

Se asegura el cumplimiento del convenio de Sanidad en lo que a tablas salariales se refiere. Son los salarios recogidos en este los que aplicarían directamente al personal administrativo. Lo cual permite afirmar que la remuneración es digna de acuerdo con los costes de vida de la región.

En relación a la razón salarial se cubre sobradamente el ratio 1:20 requerido por la EBC. Podemos hablar del salario más elevado 18,96 euros/hora y más baja 8,82 euros/hora, siendo la razón 1:52, por tanto la razón entre la máxima y la mínima remuneración es de 1:2,15.

No hay diferencias entre salarios por género.

Los pagos de los salarios se realizan entre el 24 y 26 de cada mes por petición de los empleados. No existen retrasos en relación a este aspecto.

Objetivos y áreas de mejora:

Dar forma a una completa política de RRHH que recoja y unifique los diferentes documentos de indicaciones vinculados con personas empleadas: Horarios, contratos, remuneración, diversidad, formación, etc.

Completar a nivel documental el proceso de remuneración y la comunicación formal del mismo al personal.

C2.2 Horario laboral

Lo más habitual hasta este momento es que los empleados inicien en PSICO con pocas horas, para luego ir creciendo. Esto se les plantea con total transparencia en el momento de la contratación. La mayoría de personas que entran lo hacen con disposición de aumentar horas en cuanto haya demanda. Habitualmente planteamos que la incorporación va sujeta a la disponibilidad de al menos 30h/semanales para el proyecto. Sin embargo hay excepciones que se han planteado, somos flexibles en este sentido, ya que una compañera por su situación familiar no puede dedicar más de dos tardes y tres mañanas al proyecto.

Se dispone de un documento de Indicaciones sobre horarios donde se establece un apartado relativo a los horarios laborales y se regula la casuística relacionada con este punto. El centro PSICO permanece abierto en horario de 9 a 21 h. Los sábados además se da servicio en PSICO RURAL en la actividad de terapia con caballos.

Se ha iniciado la campaña horarios saludables. Desde dirección se plantea a cada trabajador que estudie los límites de su dedicación a pacientes con el fin de asegurar conciliación y descanso personal. La carga mental y emocional es muy importante y se tiene muy presente en este trabajo. Los criterios base sobre los que se trabajan si bien a día de hoy todavía no están afianzados al no disponer de suficiente carga de trabajo por las mañanas (Se preve un cambio en breve con la adscripción como centro de acción social.

- Todas las personas empleadas tendrán descanso asegurado durante 2,5 días seguidos.
- En el resto de los días trabajados se planificarán las terapias asegurando la disposición de dos tardes libres.

Se llevará a cabo la transición al horario saludable de esta manera:

- Las personas que tienen más horas, van a horario saludable de forma gradual
- Los más junior que empiezan con menos horas se trabaja intentando agrupar horas para hacerlo más conciliador asegurando estar aquí cuando hay más demanda de servicio.

Se dispone de "Excel de distribución de horas equipos" en la que se han definido turnos A y B.

Horas extra como tal no se realizan y no se remuneran como tales.

Existe variabilidad entre las horas realizadas por los distintos empleados, ya que son ellos los que indican el tope máximo de horas a realizar, así como la distribución de estas horas, si bien se acoplan o se hayan en proceso de acople al horario saludable.

Se gestionan las agendas a través del programa informático donde cada empleado indica su disponibilidad para poder adjudicarle terapias. Ellos mismos pueden bloquearse algunas horas. Asimismo ellos pueden organizarse sus horarios con las familias. Se puede afirmar que en relación a los horarios hay una flexibilidad notable y podría decirse que hasta poco frecuente.

En relación a los indicadores, las horas realizadas por cada empleado oscilan entre 15 y 35 h.

Objetivos y áreas de mejora:

Dar forma a una completa política de RRHH que recoja y unifique los diferentes documentos de indicaciones vinculados con personas empleadas: Horarios, contratos, remuneración, diversidad, formación, etc.

C2.3 Condiciones de trabajo y en la conciliación

Todo el personal tiende al contrato indefinido. Se ha utilizado en varias ocasiones el recurso de contrato de prácticas siempre con la intención de que la persona, mientras que conoce y profundiza en el trabajo se vaya afianzando en el mismo y acabe permaneciendo en la organización. No se realiza otro uso distinto a este de los contratos de prácticas.

Actualmente conviven los siguientes tipos de contrataciones: 3 personas que trabajan en régimen especial de autónomos (propietaria, un familiar y una persona que lo ha decidido libremente), 3 personas con contrato indefinido, 3 con contrato de prácticas y 1 persona con contrato temporal.

Los contratos se realizan por un número de horas determinadas. A partir de los intereses de cada persona empleada y en función de la carga de trabajo disponible se va incrementando las horas de contrato con el fin de acoplarlo a sus necesidades. Actualmente hay personas en el equipo que querrían tener más horas pero todavía no tenemos ocupación para subírselas en contrato, sin bien con el ritmo de crecimiento reciente es muy probable que en breve podamos adecuar su carga.

En relación al contrato de prácticas se ha estipulado una escalada de: 1º año 60% del salario, 2º año 80% y el 3º año paso a indefinido y remuneración del 100%, si bien en función del desempeño se acortan plazos. Por ejemplo, la persona que entra en noviembre de 2020, a los 3 meses de le pasa a 70% , a los 2-3 meses 85%.y a los 10 meses a indefinido.

Con personal con más experiencia se comienza la contratación con un contrato temporal. 1 año y 6 meses de prueba. En función de las necesidades del área se pasaría a indefinido o se alargaría un año más.

El convenio aplicable es el Convenio de Sanidad. (Resolución de fecha 5 de febrero de 2014, de la Dirección Territorial de Economía, Industria, Turismo y Empleo de Valencia, por la que se registra y publica el convenio colectivo de trabajo del sector de Sanidad Privada de la provincia de Valencia, para los años 2013 a 2016. Pendiente de actualización) Se considera un buen convenio en relación a otros convenios. Se han definido pluses por coordinación.

Objetivos y áreas de mejora:

Dar forma a una completa política de RRHH que recoja y unifique los diferentes documentos de indicaciones vinculados con personas empleadas: Horarios, contratos, remuneración, diversidad, formación, etc.

Estudiar cómo se contempla el hecho de posibles accidentes y el subsidio correspondiente, en caso de que ocurra tras un mes en que se hayan hecho más horas de lo establecido.

Realizar un análisis más a fondo sobre el nivel de cumplimiento de requerimientos de conciliación por parte de las personas empleadas.

C2.4 Aspecto negativo: contratos de trabajo injustos

No se observan aspectos negativos en relación a este aspecto, entre otros, no hay contratos zero-hour ni contratos predeterminados. Se explica la gestión de los contratos en los puntos anteriores.

C3 Promoción de la responsabilidad medioambiental de las personas empleadas

C3.1 Alimentación durante la jornada laboral

Como se ha indicado en el apartado C1.2., se dispone de un equipamiento en cocina (nevera, placa de vitrocerámica, microondas/horno) para promover la alimentación “casera”, del que el personal suele hacer uso.

La organización pone a disposición de los empleados una botella reutilizable y agua del grifo procedente de ósmosis.

Objetivos y áreas de mejora:

En relación al % de alimentación ecológica, en 2020 no había un criterio claro, y se compraba tanto de una procedencia como de otra. A partir de 2021, se pretende incrementar el % de compras ecológicas. En 2021 se decidió reducir azúcares y tener más conciencia sobre el tipo de alimentos a adquirir.

Estudiar la disposición de listado de servicio cercano de comidas ecológico y/o vegano al que acudir en caso de que alguna persona no disponga de comida casera.

Realizar talleres formativos en hábitos de alimentación saludables. Cofinanciar cursos de cocina saludable.

C3.2 Movilidad sostenible al puesto de trabajo

Algunos trabajadores viven en la zona y otros viven en Valencia ciudad, o localidades a un radio de 30 kms. En los procesos de selección la cercanía al puesto de trabajo de un candidato es un criterio positivo a valorar, si bien no es un requisito necesario.

La sede se halla en una urbanización que colinda con la población. Esta población dispone de metro, la parada se ubica a 15 minutos caminando desde PSICO.

Los horarios que se plantean promueven realizar jornadas intensivas de trabajo, siempre garantizando horarios razonables, con el fin de minimizar desplazamientos y garantizar el descanso y desconexión por parte de los trabajadores. Por el momento, todo el personal se desplaza en vehículo propio menos una persona que accede a pie a las instalaciones.

Los viajes de trabajo consisten en desplazamientos a los colegios o al proyecto que se desarrolla en la hípica la Serranía, que se haya en la población de Casinos. Se realizan en vehículo propio. No se disponen de coches de empresa.

Por el momento no se han planteado incentivos en relación a la movilidad sostenible

Objetivos y áreas de mejora:

Estudiar la disposición de un vehículo amplio (minibús o similar) para los desplazamientos del personal e incluso de pacientes a la escuela de verano en la hípica.

Estudiar la ubicación de un aparcamiento de bicicletas a disposición de empleados y clientes. Asociado a esto, estudiar la solicitud al ayuntamiento de un carril bici hasta las instalaciones de PSICO.

Dar forma al criterio de cercanía al lugar de trabajo dentro de la política de RRHH, en el apartado de selección de personal

Estudiar acciones para promover el uso de transporte público o sostenible entre el personal. Establecer un espacio en las instalaciones para indicar los horarios del transporte público.

C3.3 Cultura organizacional sostenible y sensibilización con el medio ambiente

La cultura organizacional en lo relativo a aspectos medioambientales está bastante consolidada, ya que la Psicoterapia Reichiana, en la que están formados la mayor parte de los terapeutas incorpora esta dimensión y de esta se impregna la organización y el resto de compañeros. Punto de partida de la psicoterapia reichiana “si no respetas el ritmo de crecimiento del niño no esperes que el niño/a respete el planeta”, (“cuida/trata al niño/a para que el niño/a cuide/trate bien al planeta”).

Se observa gran responsabilidad por parte del personal en este sentido, tras consultársele en las entrevistas realizadas y a la vista de la forma de proceder, no obstante existen mejoras a realizar por parte de la organización con el fin de llevar al terreno la concienciación medioambiental.

Se dispone de cartelería para reducción consumo recursos (agua, luz, frío/calor...) en diferentes puntos del local, así como un cuadrante de identificación de residuos, y unas buenas prácticas establecidas pero no escritas.

No se emplean productos de usar y tirar, los vasos a disposición de los empleados son de cristal, y no se dispone de fuente de suministro de agua sino de agua del grifo por ósmosis.

La organización es consciente de que este aspecto requiere de atención y dedicación y se dedicará un espacio en las reuniones semanales a ello, así como formación a modo de taller al respecto, con el fin de consensuar nuevas medidas y formalizar las actuales y de trasladar la concienciación a la vida privada de los componentes del equipo.

Objetivos y áreas de mejora:

Arrancar proceso de segregación de residuos no peligrosos: papel-cartón, plástico, diferenciándolo del orgánico.

Impartir formación de medioambiente para el personal.

Se está elaborando una política ambiental que recoja las principales consideraciones y actuaciones en esta área. Y la definición de unas buenas prácticas ambientales. Todo ello consensuado con el personal.

Establecer protocolo de bienvenida a los nuevos empleados donde se introduzca la formación/información ambiental

Aplicar el método Canvas de triple capa en su vertiente ambiental, para disponer de la visión del ciclo de vida y de los impactos asociados, y detectar aspectos a mejorar.

Algunas medidas concretas en la adquisición de productos: Compra de papel higiénico reciclado, así como investigar materiales de papelería con porcentaje de material reciclado. Otra medida es dar un uso a las cápsulas de café dentro de las actividades de manualidades que realizan con pacientes.

Pensar cómo se introduce el tema ambiental en los procesos de selección del personal.

C3.4 Aspecto negativo: promoción y tolerancia frente a la actitud medioambiental irresponsable

No se observan aspectos negativos en relación a este aspecto

C4 Transparencia y participación democrática interna

C4.1 Transparencia interna

En reuniones no hay un espacio dedicado a los datos financieros, pero el personal es conocedor de los principales aspectos. Existencia de préstamo, nivel de ingresos, progresos económicos de la organización.

Si el personal preguntara se le facilitarían los datos. No se constatan consultas al respecto, si bien se puede promover de manera proactiva por parte de la organización el acceso y consulta de los mismos.

En el año objeto del balance no se puede afirmar que se haya realizado un ejercicio de transparencia de forma integral en este sentido. En ningún caso de ocultación, si bien la transparencia en relación a datos financieros es un aspecto con un importante grado de mejora.

Objetivos y áreas de mejora:

Indicar a las personas empleadas la disponibilidad de los datos del balance y cuenta de pérdidas y ganancias a ejercicio cerrado, con el fin de que puedan consultarlas. En cada trimestre comunicar la evolución económica del proyecto. Ofrecer aclaración de dudas a nivel financiero.

Establecer sistema para informar a año cerrado los resultados generales de la organización.

Introducir en manual de bienvenida información relativa a la transparencia en este sentido.

C4.2 Legitimación de la dirección

Actualmente la directora y propietaria es la persona con mayor experiencia terapéutica en la organización, por tanto resulta un referente a nivel técnico. Asimismo, dispone de experiencia en la gestión de empresas ya que es emprendedora desde hace más de 15 años.

Participa en el mismo sistema de seguimiento personalizado con coordinador que lleva a cabo cualquier persona empleada. Igualmente, de forma anual participa en la elaboración de un plan de mejora respecto a PSICO, como el resto de personas empleadas.

Se ha definido otra persona como coordinadora de terapeutas. La coordinación, por tanto se ostenta por la directora y por la coordinadora, repartiéndose el personal a seguir entre ambas. Esta coordinadora se ha seleccionado en base a su experiencia en la organización y sus competencias. Se le reconoce entre la plantilla como “la segunda de abordó”. Por tanto el 100% de los directivos se puede afirmar que han sido legitimados por la vía explicada.

Se han llevado a cabo entrevistas con personal legitimando a la dirección, tras ser consultados por diversos aspectos como nivel de participación, valoración de la gestión, respuesta ante

problemas/preocupaciones, solvencia técnica, libertad en el ejercicio de las funciones, etc. Tanto de la propia directora como de la otra persona que lleva a cabo coordinaciones.

Objetivos y áreas de mejora:

Realizar una encuesta de clima laboral incluyendo la parte de dirección en proceso, se pretende la legitimación a nivel técnico y de gestión. Se considerará el feedback que puedan aportar los empleados con el fin de tender a la mejora continua.

Conservar los DAFOS generados y formalizar el plan de acción derivado.

Actuar sobre los resultados de la encuesta de clima laboral para mejorar el ambiente de trabajo.

Estudiar la supervisión de la dirección no solo desde el punto de vista técnico, sino desde el punto de vista de la gestión de la empresa.

C4.3 Participación de las personas empleadas en la toma de decisiones

Se trata de una organización pequeña con estructura bastante horizontal en la que la libertad y responsabilidad en el desempeño del puesto se puede afirmar como base de la estrategia con personas empleadas.

Se promueve desde la dirección la participación a través del trabajo en equipo y el seguimiento personalizado realizado por las coordinadoras. Existe alto nivel de participación, en las reuniones se tratan diversidad de temáticas en las que se pretende consensuar la manera de dar respuesta.

Las decisiones suelen ser por consenso (todos de acuerdo en la opción elegida) o por mayoría si el consenso se complica, si bien apenas tenemos ejemplos de este segundo tipo. Ya que casi siempre el diálogo y la valoración de los pros y contras nos aproxima. Nuestros consensos suelen ser sencillos de alcanzar, ya que el equipo tiene una mentalidad bastante unificada. En algunos casos se ha optado por delegar la decisión a quien sepa más sobre algún aspecto, por ejemplo decisiones de gestión tomadas por el equipo de gestión, decisiones de terapeutas tomadas por el equipo de terapeutas..)

Si bien se dispone de actas, tal y como se configuraron en su día, no se pueden evidenciar de forma sencilla como se han tomado las decisiones, por tanto no se han recogido datos sobre nº de decisiones tomadas de forma consensuada. No obstante la información facilitada mediante entrevista con los trabajadores nos permite afirmar que todos los consultados (4 empleados) afirman que la mayor parte de las decisiones se realizan de forma consensuada y resultado de las reuniones de equipo semanales principalmente.

Algunos ejemplos de decisiones tomadas de forma consensuada durante el 2020 son:

-Uno de los ejemplos más significativos de 2020 fue la gestión del ERTE, ya que en equipo se decidió entrar en el mismo ante la incertidumbre del momento, y progresivamente, en función de la respuesta y la posibilidad de atención a pacientes y sus familias, se decidió ir saliendo progresivamente del mismo... esto se fue acordando en equipo semana a semana.

-También estuvimos viendo varios locales. Si bien la decisión final la tomó la dirección, se tuvo en cuenta la valoración de los empleados más antiguos de ese momento (Laura, Yaiza, Iris junto con Antonio y Nuria).

Objetivos y áreas de mejora:

Dar forma a una completa política de RRHH que recoja y unifique los diferentes documentos de indicaciones vinculados con personas empleadas: Horarios, contratos, remuneración, diversidad, formación, y que incluye la participación.

Recoger a modo de inventario las cuestiones sometidas a consulta y aprobadas de forma unánime para disponer de trazabilidad hacia un indicador.

C4.4 Aspecto negativo: impedimento del comité de empresa

No hay comité de empresa, ni representación sindical, ya que se trata de una organización de pequeñas dimensiones y de trato familiar.

D1 Actitud ética con los clientes

D1.1 Comunicación transparente con los clientes

En PSICO diferenciamos entre el concepto cliente y paciente, si bien en algún caso ambos coinciden:

Los principales colectivos que son atendidos por PSICO y considerados como pacientes serían:

- Niños con problemas emocionales
- Niños con problemas aprendizaje Y trastornos del neurodesarrollo
- Adolescentes adultos que reciben psicoterapia
- Parejas que requieren terapia
- Colegios, asociaciones que demandan servicios de formación

Consideramos clientes a los siguientes colectivos:

- Familias (progenitores) de niños que asisten a las terapias
- Adultos que requieren servicios de psicoterapia o terapia de parejas
- Colegios y asociaciones



El trabajo se organiza de la siguiente forma:

Cuando una familia tiene una necesidad llama por teléfono y se le da una cita. En la primera cita la familia siempre es atendida por la directora y fundadora, Nuria Sapena. En esta reunión, que es gratuita, se pretende conocer la necesidad de la familia y del niño y generar una relación de confianza, un vínculo entre la familia y las personas de PSICO. El plazo máximo entre que se recibe la llamada y se atiende a la familia son 7 días. Con el fin de agilizar el proceso a las familias se les requiere la cumplimentación de unos cuestionarios (3) que deberán ser entregados antes de la visita. La documentación relativa al aseguramiento de la protección de datos se adjunta a los mismos pues los cuestionarios cumplimentados introducen información sensible.

En esta primera cita se le explica a la familia que debe iniciarse un proceso de valoración por parte de los profesionales de PSICO para conocer y entender la situación del niño. La valoración se realiza a nivel clínica y a su vez se intenta localiza la causa. Las valoraciones requieren entre 3 y 6 sesiones, pudiendo realizarse varias sesiones en el mismo día. El resultado del proceso se transcribe en un informe y este será analizado con la familia en la siguiente cita.

Cuando los terapeutas ven al niño se realiza este informe y de nuevo la familia se entrevista con la directora. En el momento de entrega del informe a la familia, se les explica la información disponible y se les detalla el itinerario propuesto para mejorar la situación del niño. Si bien esta

sesión se centra en la parte clínica, estableciendo como se va a actuar y protocolo familiar (básico-informativo, educativo, trabajo clínico familiar-terapia), el tema económico se halla implícito y también se trata, ya que se les habla de número de sesiones requeridas y por tanto del coste asociado al itinerario. En este momento se pide a las familias que abiertamente trasladen sus posibilidades para intentar adecuar el mejor itinerario posible a estas. Cuando se confirma que se arranca la intervención se facilitan las tarifas entre otros documentos de gestión (domiciliación bancarias...). El primer día de intervención la terapeuta consigue estos documentos firmados y son entregados a administración. Los pagos se acuerdan que se realicen de manera que a principios de mes se abonen las sesiones a realizar durante el mismo mes.

El trabajo que se realiza con los niños tiene un alcance mayor que el propio niño, ya que para PSICO resulta fundamental para asegurar los avances trabajar otros dos ámbitos, la familia y el colegio donde asiste el niño.

Se dispone de un documento Control de asistencia, en el que tras cada sesión la familia firma la asistencia a la misma. Si el proceso avanza de la forma prevista se genera un Informe de alta. Para la entrega del mismo se vuelve a citar a la familia, donde se resume el trabajo y logros y se les solicita también la firma del alta.

El material frágil con el que se trabaja y la visión y principios y valores de PSICO son los garantes de que siempre prima la necesidad del cliente frente a un incremento de ingresos.

La satisfacción de las necesidades de los clientes, mediante la mejora de las condiciones del niño es una constante que prima la actuación de la organización por encima de los intereses económicos. Una vez realizada la valoración y por tanto disponiendo de un diagnóstico del niño, resulta parte imprescindible del proceso plantear a las familias la ruta a seguir consultando siempre las posibilidades de las familias de costear el proceso, realizando en su caso los ajustes o descuentos necesarios para asegurar que unos mínimos de dedicación y trabajo sobre el niño se van a realizar. En algunos casos se trabaja y prepara a algún miembro de la familia para que pueda continuar con la terapia en casa reduciendo así el número de sesiones de asistencia a PSICO y por tanto aligerando el coste del itinerario.

El trabajo con cada uno de los clientes es personalizado. Desde el principio el trato con las familias es continuado, el seguimiento es clave para afianzar los avances del trabajo. Cada 3-4 meses se realiza una sesión con la familia. En el ERP se recogen las conclusiones de la misma. También tras la realización de las actuaciones en los colegios se plasman acuerdos en un acta que debe ser firmada por ambas partes.

Actualmente no hay información sobre la satisfacción de los clientes, más allá de manifestaciones verbales y de las propias prescripciones. La medida de la satisfacción se considera como un punto de mejora.

Al tratar con información sensible resulta una necesidad clara el cumplimiento de la normativa de protección de datos, que se garantiza mediante el compromiso de PSICO establecido en la documentación de apertura de expediente y en el disponer de una asesoría en temas de PPDD. El sistema informático dispone de las medidas requeridas para el cumplimiento de la normativa

Ventas

No hay fuerza de ventas, disponen de prescriptores naturales que son las propias familias y los colegios. El boca boca o boca oreja resultan ser las técnicas que más clientes reportan. La principal entrada de clientes es a través de las formaciones que se realizan en centros externos. Al conocer nuestra forma de trabajar los profesores (alumnos de los cursos) se convierten en prescriptores de PSICO.

Marketing:

Las acciones de marketing se reducen a la disposición de una página web, la presencia en alguna red social (Facebook), folletos y tarjetas, y la realización de una jornada focalizada a docentes en la que comparten la forma en la que trabajan, el modelo de neurodesarrollo que aplica PSICO, problemáticas principales y soluciones que pueden aportar al desarrollo del niño. La jornada es gratuita y se realiza dos veces al año. Si bien la mencionada jornada tiene un enfoque más de compartir conocimiento que de prospección comercial, sin duda es una forma de darse a conocer y de explicar sus servicios, y por tanto a través de estas llegan nuevos clientes. El presupuesto destinado ha sido de 598,8 euros.

En relación a las redes sociales se ha estimado un tiempo de dedicación por parte de una de las terapeutas. Por el momento no se dispone de un community manager externo, ya que la visión que se pretende dar con la información es más técnica que comercial. Se pretende introducir casos de éxito, con el fin de que los colectivos más directamente vinculados a estas temáticas y la propia sociedad conozca el nivel de evolución que se puede alcanzar siguiendo una terapia basada en respetar los ciclos de crecimiento, con el fin de que otras familias con necesidades y con dificultades en la crianza y educación vean que existe esperanza y que sus hijos pueden alcanzar importantes mejoras.

Postventa

La postventa como tal no existe, lo que podría asimilarse es el hecho de que la familia de un paciente al que se le ha tramitado el alta vuelva a contactar pero por una nueva necesidad relacionada con las necesidades del niño.

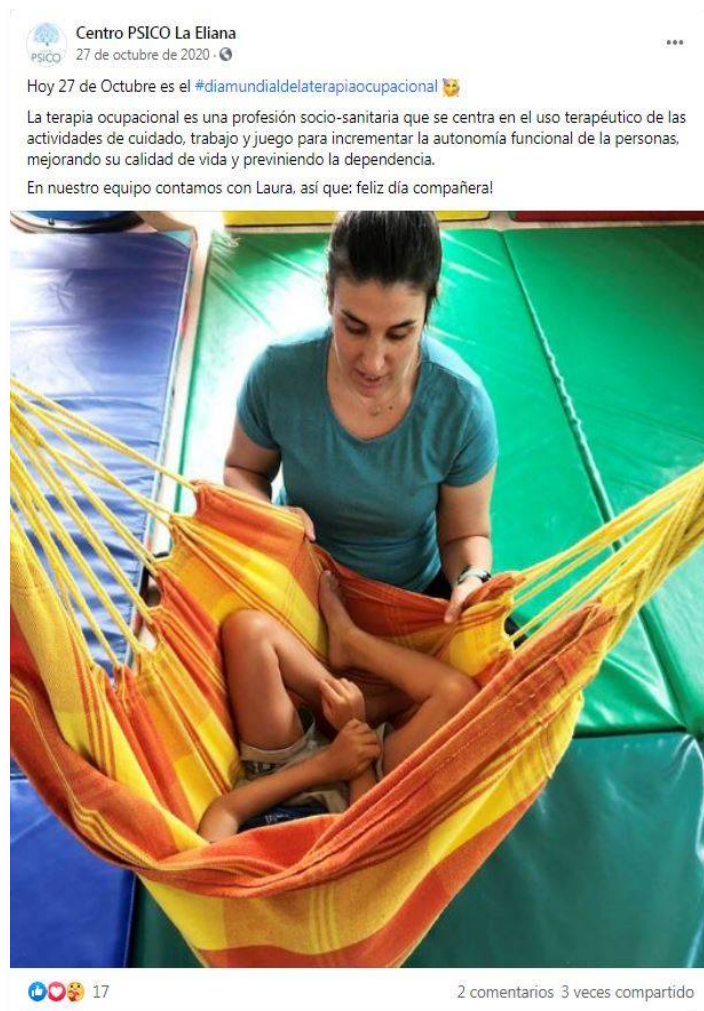
Siempre el proceso de alta se realiza de forma consensuada con las familias.

El trabajo de PSICO desde su base rezuma actitud ética con los clientes. El trabajo, principalmente con niños con necesidades especiales, con una necesidad de trabajo personalizado y profesional con el fin de asegurar una mejora en el desarrollo del niño que le permita una mayor calidad de vida tanto para él como la familia es la finalidad del equipo.

En relación a las reclamaciones, se dispone de hojas de reclamaciones que no han sido solicitadas nunca por los clientes. Reclamaciones como tal no se detectan, si bien alguna insatisfacción que pueda manifestar un cliente se trata con sumo cuidado y se trabaja con la familia buscando soluciones para evitar el problema en futuras ocasiones.

No hay en el momento registro de estas insatisfacciones y su tratamiento posterior. La organización detecta aquí un punto de mejora que se traslada al plan

Aprovechando el canal que nos ofrecen las redes sociales estamos difundiendo información que consideramos pueda ser de intereses para nuestras partes interesadas. Intentamos abrir nuestro trabajo al exterior, para contribuir a dejar de estigmatizar las necesidades espaciales, y a mostrar el lado humano de nuestro trabajo. Las redes sociales nos abren a posibles aportaciones externas y en caso de consultas, aclaraciones, (si bien no son habituales añadir comentarios) intentamos responderlas con la mayor celeridad, claridad y transparencia.



Objetivos y áreas de mejora:

Definir procedimiento de reclamaciones e insatisfacciones. Desarrollar un registro de las mismas incorporando el tratamiento y solución ofrecido.

Establecer un sistema de medición de la satisfacción de los clientes. (Estudiar recoger información sencilla sobre algunos aspectos previamente definidos en el momento del acta (incluso en el mismo documento))

Definir en qué consiste su estrategia de marketing 100% ético.

D1.2 Accesibilidad

En relación a la accesibilidad la barrera principal es la económica, ya que cuando un cliente llega a PSICO ya ha hecho un trabajo previo de reconocer la existencia de una problemática y por tanto de una necesidad a la que busca solución de profesionales específicos.

Al tratarse de un trabajo aplicado y totalmente personalizado en el que participan diferentes profesionales en muchas ocasiones, las familias deben asumir un coste que no todas están en disposiciones de sostener. La variación según la necesidad del niño presenta situaciones muy diversas y por tanto inversiones variadas, desde procesos cortos con coste bajo a procesos que se alargan en el tiempo y por tanto costes elevados.

La dirección y el personal de PSICO es absolutamente sensible a esta dificultad económica existente en algunos casos y por ello, en la reunión en la que ya se ha realizado la valoración y se entrega el informe con el diagnóstico se consulta a las familias cuáles son sus posibilidades pidiendo apertura y sinceridad. En base a esto se reconsidera el itinerario viendo opciones y descuentos posibles.

Podemos afirmar que el propio proceso de intervención tiene en cuenta las posibilidades de las familias.

La mayor parte de estas dificultades se salvan llegando a un acuerdo de las partes y por tanto un porcentaje muy elevado de pacientes valorados inician el itinerario. (Se indica que sobre un 90% si bien no se dispone actualmente de un indicador definido).

Sí que se ha calculado la cantidad total de servicios ofrecidos a los que se ha aplicado un descuento considerado como “ayuda social”. El importe asciende a 3.592 euros, lo cual representa sobre el total de los servicios prestados un 1,23%.

Con el fin de facilitar todavía más la accesibilidad PSICO ha puesto en marcha la solicitud como Centro de acción social. A través de la concesión de este reconocimiento, las familias que cumplan unos requisitos establecidos por la Generalitat, podrían acceder a una subvención para costear el itinerario más adecuado para el niño. Este planteamiento implica un extra de trabajo para PSICO ya que representa cierta carga administrativa, pero se realiza desde una visión de apoyo a las familias para que aquellas con niños más afectados puedan acceder al servicio.

Las distribuciones y los espacios cumplen el Decreto 65/2019, de 26 de abril, del Consell, de regulación de la accesibilidad en la edificación y en los espacios públicos, publicado en el DOGV de 16 de mayo de 2019 que regula, entre otras, las condiciones de intervención en edificios existentes. Al local se accede desde el exterior de la parcela mediante una rampa o mediante una escalinata hasta llegar a la entrada del edificio. Uno de los aseos es accesible, cumpliendo los requisitos de accesibilidad. Además considerando la tipología de pacientes con las que se trabaja se han instalado puertas de dimensiones suficientes para asegurar la entrada a todas las estancias de sillas de ruedas

Objetivos y áreas de mejora:

Introducción de una serie de indicadores que permitan medir la contribución concreta de PSICO a este aspecto.

Otro aspecto a perfilar es la traslación a escrito del acuerdo de colaboración con la cuadra, ya que a día de hoy no se dispone de un documento firmado por ambas partes.

También se podría solicitar a la cuadra que trasladara, de alguna manera, estos valores de respeto al animal en un compromiso, declaración de principios formal.

Se ha previsto la realización de un mostrador en la zona de entrada que tenga una zona que permita que personas con sillas de ruedas tengan acceso al mostrador

Estudiar como informar a las familias del proceso de supervisión interno llevado a cabo por los profesionales para destacar el valor añadido del servicio.

D1.3 Aspecto negativo: publicidad engañosa y acciones comerciales no éticas

No se observa ningún comportamiento que introduzca la necesidad de puntuar este aspecto.

Las tarifas son firmadas por los padres antes de iniciar intervención, asimismo los progenitores firman una hoja donde se les informa de ciertas “pautas” a seguir para facilitar la gestión familia-PSICO.

D2 Cooperación y solidaridad con otras organizaciones

D2.1 Cooperación con otras organizaciones

La principal actividad colaborativa se realiza con la cuadra La Serranía y se desdobra en dos actividades principales: Los servicios de terapia con caballos y la gestión de actividades educativas como las escuelas de verano y Pascua.

La terapia con caballos está siendo un servicio que cuenta con bastante demanda si bien un factor diferenciador de PSICO es que no se ofrece de forma aislada sino como parte de un itinerario y un estudio de las necesidades del niño realizado previamente.

Para la prestación de este servicio, PSICO dispone de una terapeuta equina, que se dedica a esta actividad los sábados por la mañana.

Están ofreciendo nuevas actuaciones asociadas como es la organización de un

servicio que permita que los centros de discapacitados puedan realizar una visita a las instalaciones de la cuadra y conectar con el mundo equino.



Cabe destacar en este sentido que el partner de La Serranía se ha seleccionado entre otros aspectos por el planteamiento de respeto al animal que parte de sus valores y principios basados en garantizar la felicidad del animal. En este sentido como ejemplo, se puede indicar que los niños participan en el cuidado del caballo y que lo que se traslada a los niños es entender al animal como ser vivo principalmente.

Se colabora con centros subvencionados, tanto derivando allí a niños/as que están en edad de recibir servicio subvencionado, como recibiendo niños que no pueden continuar en estos centros subvencionados por superar la edad límite estipulada por Consellería.

También se colabora con pediatras, neuropediatras, psiquiatras y colegios.

Compartir conocimiento

Cada especialista, tiene su red de whatsapp en grupos especializados con el fin de alimentar y retroalimentarse, realizar consultas y compartir conocimientos.

Los terapeutas se hallan adscritos a los correspondientes colegios profesionales y también estos aportan conocimiento y permiten un intercambio entre profesionales.

A nivel de auditoría existe un proceso fundamental que se va a implementar en PSICO. Todos los casos serán supervisados por alguien externo al equipo. Esta necesidad de externalizar la mirada se basa en que la percepción del niño se puede ver difuminada por lo que se proyecta en el mismo. Para cada especialidad se contratarán expertos. En las sesiones participará el técnico supervisado, el supervisor y se promoverá que los compañeros también asistan.

Cada profesional asume el coste de la colegiación y también una parte del proceso de supervisión. Desde la dirección de PSICO se promueve que los profesionales actúen con mentalidad proactiva y de la forma más autónoma posible, se promueve asumir iniciativas y resulta un factor clave asumir la responsabilidad de nuestras acciones, por tanto con el fin de generar mayor nivel de implicación Este importante valor añadido no es algo conocido por las familias, no se ha promovido el dar a conocer esta actuación pero si que se estudiará cómo se podría introducir.

Mejora prácticas del sector

La acción más relevante que se ha puesto en marcha en relación a este aspecto consiste en el diseño de un master de especialización. La principal motivación es la de trasladar a otros colectivos cuyo trabajo es esencial para la salud del niño qué aspectos fruto de la experiencia y know how de PSICO pueden contribuir a la mejora de las condiciones y estado del niño. La iniciativa se ha puesto en marcha respondiendo a solicitudes que nos viene transmitiendo algunos de los mencionados colectivos.

Objetivos y áreas de mejora:

Traslación por escrito del acuerdo de colaboración con la cuadra, ya que a día de hoy no se dispone de un documento firmado por ambas partes.

Se trabajará con la cuadra para trasladar, estos valores de respeto al animal en un compromiso o declaración de principios formal.

Estudiar como informar a las familias del proceso de supervisión interno que se llevará a cabo por los profesionales para destacar el valor añadido del servicio.

Dar forma a un indicador que recoja el tiempo de trabajo dedicado a colaborar con otras organizaciones y que incluya tanto el tiempo de desarrollo de colaboraciones como el tiempo operativo de trabajo colaborativo. Es decir por una parte el tiempo que se hayas invertido en darle forma a la colaboración y por otra el tiempo de las personas que desarrollan actividades en La Serranía

Se pretende consolidar y formalizar las colaboraciones actuales. (CRIDAM, MIRAM...)

D2.2 Solidaridad con otras organizaciones

La solidaridad está centrada en las familias principalmente y sobre estas se vuelcan todos los recursos posibles con el fin de facilitar el acceso a las terapias cuando existen dificultades económicas que salvar.

En ocasiones se han gestionado derivaciones de pacientes a otros centros similares o complementarios de los que se dispone de referencias, con el fin de reducir o evitar desplazamientos de algunos, clientes que acuden a PSICO de zonas alejadas de la población o de otras provincias, y requieren un seguimiento frecuente.

Asimismo, en caso de un niño con un diagnóstico del que se tiene conocimiento que puede recibir intervención “gratuita” en un centro subvencionado, la filosofía de PSICO de anteponer la necesidad del niño a la necesidad económica del centro, conduciría a la organización a actuar informando a la familia de los pasos a seguir para que pueda acceder a este servicio, llegando a “perder” a este cliente.

Existe una colaboración con la Escuela Internacional Waldorf Valencia, basada en el apoyo al gabinete psicopedagógico del centro, que se realiza de forma altruista, y que viene desarrollándose desde hace dos años. Los trabajos asociados son llevados a cabo directamente por la Directora de PSICO.

Objetivos y áreas de mejora:

Revisar posibles actuaciones de solidaridad que se lleven a cabo o promover nuevas actuaciones.

D2.3 Aspecto negativo: abuso de poder de mercado frente a otras organizaciones

No se observa ningún comportamiento que introduzca la necesidad de puntuar este aspecto.

D3 Impacto ambiental del uso y de la gestión de residuos de los productos y servicios

D3.1 Relación “coste-beneficio” medioambiental de productos y servicios (Eficiencia y Consistencia)

No se ofrecen productos sino servicios, la mayor parte de los cuales se desarrollan en las instalaciones de PSICO, por tanto es sobre el consumo e impactos ambientales asociados a las instalaciones sobre lo que centraremos estas líneas.

Una importante parte del equipo de PSICO se ha formado en la escuela de Psicoterapia Reichiana, una de cuyas bases es “si no respetas el ritmo de crecimiento del niño no esperes que el niño respete el planeta”, por tanto, podríamos decir que la crianza y acompañamiento, digamos, “ecológico” están en la base de la organización, ya que 3 de los 10 terapeutas de PSICO vienen de esta escuela y al resto del equipo se le ha impregnado de estos valores, siendo un aspecto muy consciente, si bien no hay nada recogido formalmente en relación a esta cuestión.

Alineado con este aspecto cabe indicar que los materiales empleados en las terapias se adquieren principalmente en base a su calidad, y por esto son productos mayoritariamente naturales (cera de abeja, harinas y colorantes especiales en vez de plastelinas...) lo cual reduce el impacto ambiental de los mismos.

No se dispone actualmente de información concreta sobre el impacto calculado del servicio prestado, si bien se considera a corto plazo la realización de la huella de carbono con el fin de disponer de un dato que nos permita medir esta contribución y actuar en consecuencia.

No se considera que en la actualidad haya servicios alternativos con una importante diferencia en el impacto ambiental. La realización de terapias vía on-line podría considerarse como un planteamiento que redundaría en una reducción del impacto ambiental indirecto asociado al desplazamiento de las familias. Si bien durante la pandemia se ha ofrecido este tipo de recurso, consideramos que el trato humano y la cercanía son fundamentales y cuestiones vitales para asegurar el éxito de un itinerario, por tanto solo se plantea esta tipología de servicio de manera imprescindible.

Objetivos y áreas de mejora:

Con el fin de llevar a la concreción estos valores de la Psicología Reichiana se definirá una Política ambiental y unas Buenas prácticas ambientales. Para la configuración de la misma se contará con la participación y aportaciones de las personas empleadas, Previamente se llevará a cabo una reflexión sobre los aspectos ambientales de PSICO y los impactos que estos generan, analizando cuatro principales vectores ambientales: consumo de recursos, residuos, emisiones y vertidos.

En relación a la gestión de los residuos se pondrá en marcha la segregación de residuos no peligrosos,

Realizar el cálculo de la huella de carbono alcances 1 y 2, así como realizar un pequeño análisis de las etapas del ciclo de vida con la influencia de PSICO y actuaciones que se podrían acometer para reducir el impacto ambiental.

Aplicar el método Canvas de triple capa en su vertiente ambiental, para disponer de la visión del ciclo de vida y de los impactos asociados, y detectar aspectos a mejorar.

D3.2 Uso moderado de productos y servicios (Suficiencia)

Se está alineado con la sostenibilidad en el uso de recursos en los servicios prestados. Existen algunos ejemplos de ello:

-Se valora y apuesta por materiales nobles frente a otro tipo de materiales en relación a los elementos de consumo de las actividades: Por ejemplo uso de cera de abeja, bloques de cera, etc.

-A nivel de oficina, se ha llevado a cabo un proceso de paperless reduciendo notablemente el uso del papel. Se ha potenciado, con éxito el paso de expedientes en papel a archivos digitales, por ejemplo, el envío de cuestionarios a las familias.

-La instalación actual se ha reformado recientemente ya que durante el 2020 hubo un cambio de dirección social del negocio, con lo cual se han invertido en nuevos equipamientos, por ejemplo: Se dispone de un equipo de aire acondicionado de bajo consumo, estándares de eficiencia del equipo de aire acondicionado. Se contratará un servicio de mantenimiento.

-Movilidad: Metro a 15 minutos, así como acceso con autobús metropolitano. No se dispone de información concreta sobre el medio de transporte empleado por los clientes, si bien una parte importante realiza los trayectos en vehículo propio.

Al ser una edificación aislada se goza de luz natural en todas las estancias que se introduce mediante amplios ventanales. No obstante, el consumo eléctrico representa uno de los principales aspectos ambientales derivado de la luz, equipo de aire acondicionado, ordenadores..... Se trabaja con Iberdrola pero se está abierto a nuevos planteamientos. Se tiene idea de instalar placas solares. Se dispone de lámparas de bajo consumo recientemente instaladas.

¿Proyecto de instalación de placas solares? (tenemos el presupuesto... se abordará a lo largo del próximo invierno, probablemente)

Objetivos y áreas de mejora:

Desarrollar política ambiental que cubra aspectos como: criterios de compra proveedores de cercanía, uso de productos ecológicos, sostenibles....

Estudiar la potenciación del espacio exterior ajardinado como zona de espera.

Promover indicativo en documentación a entregar a las familias y en la página web de la disponibilidad de transporte público para acceder a las instalaciones de Psico.

En estudio disponer de un vehículo para agrupar niños en el desplazamiento a la escuelas vacacionales para reducir impacto del transporte.

Estudiar contrato de suministro eléctrico y solicitar presupuesto placas solares.

Estudiar la compra de productos de limpieza ecológicos.

D3.3 Aspecto negativo: tolerancia frente al impacto medioambiental desproporcionado y consciente

No se observa ningún comportamiento que introduzca la necesidad de puntuar este aspecto.

D4 Participación de los clientes y transparencia de producto

D4.1 Participación de los clientes en la toma de decisiones, desarrollo de producto e investigación de mercado

PSICO nace respondiendo a la necesidad de un paciente, que es el sobrino de la directora y fundadora del centro. Diagnosticado a los 2 años con un Trastorno del Espectro Autista (TEA), la familia se vuelca en él y Nuria Sapena pone en práctica todo aquello aprendido en la escuela Reichiana. A partir de ahí se le da forma al proyecto con el fin de tratar casos similares.

Otros proyectos futuros que se plantea la organización, como la creación de un centro ocupacional para jóvenes adultos TEA, sigue teniendo su razón de ser en responder a una futura necesidad del niño, ya que en unos años se encontrará en situación de incorporarse al mercado ocupacional sin que la sociedad actualmente haya desarrollado un sistema que de cobertura a estos casos en el ámbito laboral..

Un ejemplo de participación de los clientes en desarrollo de actuaciones podría ser el caso de la generación de un protocolo COVID para el que la dirección del centro pidió ayudas en abril 2020 a progenitores de los niños que pertenecieran al sector médico. Al menos 3 familias ofrecieron de forma desinteresada su ayuda para establecer las medidas de actuación en el centro que aseguraran la prevención del COVID en un momento de máxima incertidumbre, cuando estaba “el mundo” cerrado, y no había referencias claras sobre cómo ofrecer un servicio preservando la seguridad de empleados y usuarios. De este trabajo se derivó el protocolo COVID vigente en la actualidad.

Objetivos y áreas de mejora:

Estudiar cómo se podría potenciar la participación de los clientes en la toma de decisiones en relación a la generación de nuevos servicios. Introducir cuestionario de satisfacción se podría indicar un apartado con alguna necesidad de nuevos servicios y abrir buzón de sugerencias físico en la zona de espera.

Se pondrá en marcha un procedimiento participativo para recoger aportaciones sobre cómo los clientes les gustaría que fuera la zona de espera que se va a habilitar en el exterior del edificio.

Recoger aportaciones para darles forma y obtener un indicador del nivel de participación de los clientes.

D4.2 Transparencia de producto

En la reunión inicial que forma parte del protocolo establecido para proceder a la valoración de un nuevo paciente se le informa de manera pormenorizada de los aspectos que se consideran de interés. No obstante se abre una vía a la familia para que una vez se cierra la reunión cualquier otra duda que pueda surgirle en cualquier momento pueda ser transmitida de forma ágil y respondida de igual

manera. El cliente tiene a su disposición el teléfono del centro, el email, así como el móvil directo de la directora, a la que todos los pacientes pueden llamar directamente cuando lo necesiten.

En relación a la información relacionada con la fijación de precios, el cliente dispone desde el momento en que se entrega el informe inicial de las tarifas de servicios que se basan en las tarifas de referencia que fija el Colegio de Psicólogos. No se informa de forma directa al cliente sobre esto ya que hay muchos servicios que no son de psicología, pero en caso de que las familias requieran mayor información se les aporta esta referencia para que puedan confirmarlo, si tiene esa necesidad. El día de la primera visita, se les informa del precio de la valoración (primer paso del proceso), el día de entrega de informe se les informa verbalmente del precio de la intervención que van a realizar y ya el día que inician la intervención se les da información por escrito de las tarifas de todos los servicios de PSICO (documento que firman y devuelven, quedándose ellos también una copia)

Objetivos y áreas de mejora:

Estudiar junto a las tarifas que se basan en tarifas referenciadas del Colegio de psicólogos. Estudiar el posible desglose de las mismas o identificar los distintos materiales que forman parte de las mismas para que el cliente disponga información de los costes asociados. En particular distinguir de alguna forma aquello que supone impacto ambientales (consumo de materiales, uso de recursos..)

Elaboración de un Manual de Bienvenida para las familias en el que se recoja de una forma sencilla y claramente entendible, toda aquella información que se considere útil que esté a disposición de las familias.

Siempre indicar la fecha en que se han actualizado las tarifas.

D4.3 No declaración de sustancias/mercancías peligrosas

Los servicios no contienen sustancias peligrosas, por tanto no aplicaría.

E1 Propósito e impacto positivo de los productos y servicios

E1.1 Productos y servicios que cubren las necesidades básicas y mejoran

Los servicios ofrecidos pretenden cumplir necesidades básicas intentando mejorar la calidad de vida de las personas que acuden a PSICO. Desde niños con necesidad especiales que consiguen más autonomía, las familias que consiguen ver esos avances en sus hijos, que van desde mejoras importantes en la psicomotricidad, autonomía, bienestar. Todo ello desde el máximo respeto y un proceso de implicación y cariño al menor.

Podríamos afirmar que prácticamente la totalidad de las necesidades básicas se hayan cubiertas por los servicios de PSICO

1. Subsistencia / salud / bienestar
2. Protección / seguridad
3. Afecto / amor
4. Entendimiento / empatía
5. Participación / integración
6. Ocio / recreación
7. Creación
8. Identidad / sentido
9. Libertad / autonomía

A nivel “macro” y tomando como base el gran reto global de los Objetivos de Desarrollo Sostenible consideramos que nuestro trabajo se alinea de forma directa con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 cuya definición y metas se reseñan a continuación.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible

4.a Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños y las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos y eficaces para todos

Objetivos y áreas de mejora:

Por el momento no se consideran

E1.2 Impacto social de los productos y servicios

Como se ha explicado en puntos anteriores el impacto social del servicio ofrecido en PSICO consideramos que tiene un gran alcance e impacto social ya que sin duda a través de nuestro trabajo con los niños/as, adolescentes, familias...conseguimos cambios en los estilos de vida de los pacientes que con el trasfondo de la psicología reichana (Resumiendo: Mientras que el individuo está enfermo la sociedad está enferma, la única forma de cambiar la sociedad es cambiar esto. Y con un cuidado del niño respetuoso tendremos una sociedad respetuosa.)

Entendemos que el efecto del cambio que contribuimos a generar es multiplicativo dentro del entorno de nuestros pacientes, al trasladarse este a familias, escuelas y personas cercanas a ellos.

Esto se articula, mediante tareas de divulgación y formación de los siguientes colectivos: Maestros y otros trabajadores relacionados, familias, asociaciones vinculadas al sector, (asociaciones de lactancia, crianza) a través de charlas o jornadas gratuitas, así como atendiendo consultas que se les pueda generar.

Disponemos de datos sobre las formaciones realizadas a estos colectivos de forma altruista. Estas ascienden a 50 horas. Considerando el precio hora de los formadores (Directora y equipo PSICO) la aportación monetaria se puede estimar en 881,44 euros.

La pretensión de estas actuaciones es generar una reflexión sobre las necesidades del niño y promover un cambio a mejor en la manera de gestionar la forma en que trabajamos con ellos. El impacto de la acción es positivo, ya que se observa una apertura en la manera de que las personas que constituyen estos colectivos ponen en práctica la información y experiencia transmitida, si bien no se disponen por el momento de datos tangibles para una medición del mismo.

Objetivos y áreas de mejora:

Por el momento no se consideran

E1.3 Aspecto negativo: productos y servicios que vulneran la dignidad humana

No trabajamos con productos o servicios que puedan atentar a la dignidad de las personas, más bien todo lo contrario. Tampoco, por supuesto atentan contra la biosfera.

E2 Contribución a la comunidad

E2.1 Impuestos y prestaciones sociales

Nuestra contribución a la S.S y a la Hacienda pública es la que corresponde a una Pyme. Impuesto de la Seguridad Social y Sociedades, así como la declaración de IVA correspondiente, si bien este tiene un resultado negativo. A nivel de la localidad se cumple con los tributos establecidos por municipalidad, si bien estos son asumidos por el propietario del local que es la propia dirección del centro. En todo se está al corriente y en cualquier momento puede realizarse la consulta pertinente. No cobramos IVA al ser un servicio sanitario.

Se aportan indicadores:

- Volumen de facturación 291.025,88 euros
- Impuestos sobre la renta realmente pagados (impuesto sobre la renta, impuesto de sociedades): 8.349,86 euros
- Impuestos a la nómina y contribuciones a la seguridad social pagados por los empresarios y empresarias: 7.812,14 euros
- Subvenciones y ayudas recibidas = 0.
- Valor creado (beneficio antes de impuestos, intereses e ingresos por alquiler y arrendamiento)= 14.842,37 euros

Más allá de esto la contribución a la comunidad radica en la creación de empleo, ya que se está produciendo un incremento de la plantilla debido a una mayor demanda de los servicios que ofrecemos, así como una ampliación de las actividades que ofrecemos. (Por ejemplo terapia equina o terapia con adultos con daño cerebral)

No nos beneficiamos de ninguna bonificación ni subvención fiscal ni social.

Objetivos y áreas de mejora:

No se observan

E2.2 Contribución voluntaria a la comunidad

Desde sus inicios PSICO ha dado muestras de su vocación de servicio a la comunidad. El trabajo no se circunscribe nunca a pacientes y familias, sino que con la experiencia y know how de PSICO y siempre fundamentado en las bases de la psicología Reichiana , pretendemos trasladarlo a la sociedad, a través de diversos agentes educadores y sociales y a través de los avances realizados con los propios pacientes.

También es importante destacar el apoyo a gabinetes psicopedagógicos de algunas escuelas como Redolins, El Pati y Escuela Internacional Waldorf Valencia, orientando a los educadores de los centros sobre determinados casos o contrastando los diagnósticos que realizan.

Podría mencionarse además el caso de la actuación en la escuela Redolins, en la que durante la pandemia, periodo especialmente complicado para el colectivo en que PSICO centra sus esfuerzos,

se atendió de forma gratuita a los padres que necesitaban realizar cualquier consulta en relación a la crianza de sus hijos/as y la forma de afrontar dicha crianza en momentos de confinamiento. El servicio que se presta a la Escuela Internacional Waldorf Valencia es totalmente gratuito.

Se contabilizan 17 horas de apoyo a las familias Redolins y al gabinete psicopedagógico de la Escuela Internacional Waldorf Valencia. Considerando el precio hora de la directora que es la persona que mayoritariamente las ha invertido, la aportación monetaria se puede estimar en 322,32 euros.

El impacto de estas acciones que pretenden una actuación integral sobre el niño, así como expandir la necesidad de actuar desde el absoluto respeto al niño y desde la atención a su ritmo y necesidades, consideramos y podemos observar en nuestra práctica diaria, producen resultados notables en la salud del niño y bienestar de las familias y como se ha dicho anteriormente esto genera un efecto de bienestar y salud que se traslada a todo su entorno y por ende podemos hacerlo extensivo al mundo que nos rodea.

Además cabe mencionar que durante el confinamiento PSICO puso a disposición de todo el público un servicio de apoyo psicológico con el fin de ayudar a las personas que estaban sufriendo más durante esos meses de la pandemia.

Objetivos y áreas de mejora:

Dar formalidad a algunas colaboraciones que se están llevando a cabo pero no quedan plasmadas en los documentos de gestión de PSICO.

E2.3 Aspecto negativo: elusión y evasión fiscal

No se observa riesgo de elusión y evasión fiscal

E2.4 Aspecto negativo: falta de prevención frente a la corrupción

Por la tipología de proveedores y clientes y el ámbito de actuación de PSICO no se considera existan riesgos importantes vinculados con la elusión y evasión fiscal

E3 Reducción del impacto medioambiental

E3.1 Impacto absoluto / Gestión y estrategia

Los impactos negativos derivados de la actividad son similares a los generados en una oficina, al no existir un proceso de fabricación propiamente dicho. Como se ha explicado previamente y tal y como define la actividad, no se ofrecen productos sino servicios, la mayor parte de los cuales se desarrollan en las instalaciones de PSICO, por tanto es sobre el consumo e impactos ambientales asociados a las instalaciones sobre lo que centraremos estas líneas.

Indicamos a continuación los aspectos e impactos ambientales:

ASPECTO	DETALLE	IMPACTO
CONSUMO	Agua, electricidad, materiales terapia, alimentos, material oficina, equipamiento	Agotamiento recursos naturales
RESIDUOS	Se indican en cuadro más abajo	Ocupación de suelo
		Agotamiento recursos naturales (Operaciones transporte y valoración o eliminación)
EMISIONES ATMOSFÉRICAS (CO₂, gases fluorados)	Fugas de gases fluorados del equipo de aire acondicionado. Derivadas del uso de vehículos para el transporte.	Contaminación atmosférica
EMISIONES ACÚSTICAS	Derivadas del uso de vehículos para el transporte. La actividad apenas produce emisiones acústicas que puedan afectar al medioambiente.	Contaminación acústica
VERTIDOS	Aguas sanitarias	Contaminación aguas
Uso de suelo	Ubicación en espacio físico	Ocupación suelo.

En cuanto a los residuos generados se componen de la siguiente tipología. Se indica asimismo el sistema de gestión asociado.

RESIDUO	DONDE SE DEPOSITA
Pilas	Ecoparque.
Equipos informáticos	Ecoparque.
Papel, cartón,	Contenedor municipal específico
Envases plástico	Contenedor municipal específico
Envases Vidrio	Contenedor municipal específico
Orgánico	Contenedor municipal específico
Residuos iluminación	Gestionados por empresa que realizó la

	reforma
Residuos construcción	Gestionados por empresa que realizó la reforma
Cápsulas de café	Reutilización

Los únicos residuos peligrosos derivados de la actividad serían los de equipos informáticos, y de iluminación, que se generan de forma puntual y son gestionados conforme se indican en el cuadro anterior.

La instalación de iluminación está formada por lámparas LEDs que como es bien conocido reducen el consumo eléctrico y debido a su larga vida se consigue una reducción de los residuos de luminarias durante la vida útil de la instalación. En el caso de la instalación de climatización, esta se realiza con un aparato inverter tipo bomba de calor modelo MUCR-42-H9, de MUNDOCLIMA. Según las características del equipo dispone de etiquetado energético A ++ para refrigeración y zona climática cálida de calefacción y de etiquetado A+ en calefacción zona climática intermedia.

En relación a consumo de combustible, cada persona se desplaza con su vehículo particular al trabajo a excepción de alguna persona que utiliza de forma puntual otro medio.

Asociados de forma directa a la actividad de PSICO se realizan desplazamientos para atender a un cliente y por parte de la responsable de la terapia equina desplazamientos a la cuadra, así como algunos desplazamientos puntuales para la realización de actuaciones con escuelas y otras organizaciones.

Se ha llevado a cabo la apertura de una Excel para el control de los indicadores ambientales, si bien de 2020 no ha sido posible recabar muchos de los datos. Se han establecido medidas para que puedan disponerse de los mismos en próximos ejercicios.

ASPECTO	DATO
Emisiones de gases de efecto invernadero kg	Pendiente de cálculo
Transporte (y su CO2eq) km y kg	648 kms
Consumo de electricidad (y su CO2eq) kWh y kg	4.836 kW/h.
Consumo de calor (en relación a la temperatura media) kWh/°C	No se dispone de dato
Consumo de agua potable y de lluvia m³	35 m ³
Uso de químicos (venenosos, no venenosos) kg	No se dispone de datos.
Consumo de papel kg	24,9 kgs.
Uso de otros consumibles kg	No se dispone de datos
Uso de luz artificial Lumen, kWh	Gracias a la iluminación natural directa en todos los espacios se reduce el consumo de luz artificial, con todos los efectos que ello conlleva

Para reducir el impacto ambiental originado en las fases de uso se ha trabajado en la toma de conciencia en el momento del uso de recursos energéticos y otros consumibles dentro de las

instalaciones de PSICO mediante la instalación de recordatorios para realizar una gestión eficiente del agua, luz, aire acondicionado...

No se dispone de las emisiones de gases de efecto invernadero, si bien se ha previsto su cálculo para el siguiente ejercicio. Se considera a corto plazo la realización de la huella de carbono con el fin de disponer de un dato que nos permita medir esta contribución y actuar en consecuencia.

No se dispone de un análisis del ciclo de vida que nos permita vincular aspectos e impactos con cada una de las fases del ciclo de vida, si bien se estudiará de cara a próximos ejercicios la realización de este de forma sencilla y adaptada a la organización.

Objetivos y áreas de mejora:

Se está definiendo una Política ambiental y unas Buenas prácticas ambientales. Para la configuración de estas últimas se ha planificado de un taller formativo en el que se contará con la participación de la totalidad del personal. De acuerdo con lo previsto, se partirá de una reflexión sobre los aspectos ambientales de PSICO y los impactos que estos generan, analizando cuatro principales vectores ambientales: consumo de recursos, residuos, emisiones y vertidos.

En relación a la gestión de los residuos se ha planteado como medida la segregación de residuos no peligrosos, para lo cual se adquirirán contenedores adecuados y se elaborará cartelería auxiliar para asegurar el correcto reciclado.

Completar política y Buenas prácticas ambientales

Cálculo de la huella de carbono

E3.2 Impacto relativo

Los impactos ambientales asociados a clínicas como el centro PSICO son asimilables al trabajo realizado en oficinas, como se ha ido presentando en puntos anteriores.

Las organizaciones similares a PSICO por el momento no han puesto en marcha actuaciones a nivel ambiental que permitan conocer su impacto ambiental de manera cuantificada. En el sector sanitario los centros que sí que han iniciado la implementación de sistemas de gestión ambiental que introducen la necesidad de medir y evaluar los aspectos son principalmente hospitales y clínicas de tamaño medio-alto, cuyas dimensiones y actividades generan más impactos que los que genera el centro PSICO.

Objetivos y áreas de mejora:

Se trabajará en la pormenorización de los aspectos e impactos ambientales de la actividad.

E3.3 Aspecto negativo: infracción de la normativa medioambiental e impacto desproporcionado

Se dispone de comunicación ambiental realizada al Ayuntamiento de L'Eliana, así como de las correspondientes legalizaciones de las instalaciones trasladadas al Servicio Territorial de Industria. Asimismo se dispone de la autorización como centro sanitario tramitada con la Generalista Valenciana

No se dispone de quejas de las distintas partes interesadas a nivel ambiental ni de sanciones administrativas al respecto.

El mantenimiento de instalaciones requiere la concreción de una periodicidad y disposición de la documentación asociada, tal y como establece las distintas disposiciones legales asociadas (Protección contra incendios, climatización y electricidad son las aplicables al Centro PSICO). Se lleva a cabo mantenimiento de instalaciones si bien no siempre se haya planificado de forma que aseguremos en todos los casos el cumplimiento de los plazos establecidos. Se ha abierto un punto de mejora al respecto.

Objetivos y áreas de mejora:

Se pondrá en marcha la realización de un registro para realizar la revisión trimestral de los extintores por parte del personal de la organización.

Planificar de forma correcta la realización de las revisiones periódicas de la instalación de climatización.

E4 Transparencia y participación democrática del entorno social

E4.1 Transparencia

Estamos en proceso de realización del informe del bien común. Se hará llegar a las principales partes interesadas, y se publicará de forma que sea accesible a todas ellas.

Objetivos y áreas de mejora:

Se han ido detallando en cada uno de los puntos, si bien se plantea como interesante establecer una sistemática para recoger la información vinculada a este aspecto.

Poner en marcha la comunicación vía redes de casos de éxito pensamos que nos permite ofrecer un acercamiento a aquellas personas/familias que puedan estar en una situación cercana a la que se presenta. Asimismo, se compartirán aquellas mejoras que la familia del caso pueda realizar, ya que se les consulta específicamente por esto.

Se publicará el informe del bien común en la página web de la organización.

E4.2 Participación del entorno social en la toma de decisiones

Como se ha explicado en apartados anteriores el diálogo está totalmente instaurado en la organización. Empezando desde las personas empleadas, siguiendo con los pacientes y clientes y llegando a otros colectivos del sector vinculados con las actividades de PSICO (Escuelas, colegios, escuelas infantiles, asociaciones, fundaciones, profesionales del sector, competencia...). En relación a los vecinos (todos son primeras o segundas residencias) la actividad como parte interesada que son se mantiene una relación correcta y de mutua colaboración. A raíz de una solicitud de ellos se ha puesto en marcha la realización de carteles y aviso a colaboradores con el fin de evitar obstaculizar el acceso a sus viviendas

Por el momento no se ha puesto en marcha la creación de un Comité de Ética ni similar. Si bien la ética podemos afirmar que es un eje central de la forma de actuar de PSICO, ya que se articula la búsqueda del bien común a través del trabajo en el fomento de la mejora de las condiciones de vida de las personas que acuden a PSICO (pacientes y familias de pacientes) y por tanto guía el desempeño de cada una de las personas que conforman el equipo de terapeutas.

Consideramos que un canal de conexión con el entorno social son las redes sociales. Asimismo, la página web si bien este es un canal más estático. Actualmente los inputs recibidos a través de las redes se ciñen a aportaciones de familias que se atienden desde el centro, conocidos y simpatizantes de PSICO, si bien es un canal abierto a las aportaciones de cualquier persona o entidad.

Desde la puesta en marcha de la actividad de Terapia equina y escuela de verano en la cuadra la Serranía se ha puesto especial empeño en realizar el trabajo con exquisita atención a establecer una

mirada respetuosa al animal y se ha pensado en establecer algún vínculo con alguna asociación animalista con el fin de alinear la perspectiva con lo que defienden este tipo de colectivos.

PSICO puso en marcha un taller de crianza y educación respetuosa de forma altruista con el fin de complementar el trabajo de los talleres de lactancia. El trabajo y los temas a tratar surgían del acuerdo entre los participantes en función de sus necesidades (etiquetas positivas, destete respetuoso, sueño infantil, control esfínteres, ...). Se realizó durante los años 2016, 2017, 2018. La actividad se paralizó por dificultades para la atención al grupo debido al crecimiento de la actividad de PSICO, si bien actualmente existe un canal abierto con asociaciones de lactancia, crianza, a través de la Directora, que mantienen vinculación con estos colectivos.

Objetivos y áreas de mejora:

Establecer una sistemática para recoger la información vinculada a este aspecto que nos ayude a identificar y a promover decisiones en las que puedan participar los grupos de interés.

E4.3 Aspecto negativo: manipulación de la información y falta de transparencia

Podemos afirmar de forma rotunda que no existe manipulación de la información y falta de transparencia por parte de PSICO. Hasta el momento solo se ha constatado un agravio pero no por causa de PSICO sino que PSICO fue la víctima de un episodio de ciberacoso en las redes sociales. La lección aprendida es que el marketing digital no sólo es necesario para atraer clientes (hasta ahora no le habíamos prestado mucha atención porque tenemos exceso de demanda), sino que en el momento en que existes, tienes presencia en redes y una vez que existes hay que gestionar esta imagen para que nadie pueda causarte daño injustificadamente.

Potencial de mejora:

Desde que se sufrió el acoso en las redes se ha reforzado actuaciones en pro de la seguridad de la información y protocolos sobre cómo actuar en casos similares, por ello vamos a contratar una consultoría de marketing digital para dar mayor robustez a nuestra presencia en las redes.

No se consideran mejoras más allá de afianzar lo iniciado durante el 2021.